

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Образовательно-научный кластер «Институт высоких технологий»
Высшая школа киберфизических систем

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Шифр: 43.03.01

Направление подготовки:
«Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:
«Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»

Калининград

НОРМАТИВНОЕ ОСНОВАНИЕ ОТБОРА СОДЕРЖАНИЯ

Формирование комплекта оценочных материалов проводилось в соответствии с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 №514

Количество тестовых заданий

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	5
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	6
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	3
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	7
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	4
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	3
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	4
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	3
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	8
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	3
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	5
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	4
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	5
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	3
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	5
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	7
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	6
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	3
ПКС-2	Способен проектировать услуги сервисного предприятия	16
ПКС-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	14

ПКС-4	Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	5
ПКС-8	Способен оценивать риски в сервисной деятельности и управлять ими	7
ПКС-9	Способен разрабатывать решения по мониторингу и управлению качеством услуг	6
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	6
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса	4
ПКС-12	Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса	9
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	2
ПКС-14	Способен оперативно осуществлять контроль потоков сырья и режимов работы технологических объектов и управлять ими в границах зоны обслуживания организации нефтегазовой отрасли	8
ПКС-15	Контроль технического состояния оборудования объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов	6
ИТОГО:		167

Код и наименование компетенции	Дисциплина / модуль / практика		Семестр
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.03	Математика	1234
	Б1.О.10	Критическое мышление	2
	Б1.В.ДВ.08.01	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	56
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Б1.О.09	Правоведение	2
	Б1.О.21	Правовое обеспечение сервисной деятельности	2
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Б1.О.02	Иностранный язык	1234
	Б1.О.07	Русский язык и культура речи	1
	Б1.В.03	Документооборот и делопроизводство на предприятиях сервиса	2
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Б1.О.05	История (история России, всеобщая история)	2
	Б1.О.06	Философия	1
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Б1.О.04	Физическая культура и спорт	4
	Б1.В.01	Элективные курсы по физической культуре и спорту	12356
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Б1.О.01	Безопасность жизнедеятельности	2
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26
УК- 9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Б1.О.08	Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	2

	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б1.О.25	Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	8
	Б1.В.ДВ.07.01	Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	6
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Б1.О.08	Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	2
	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б1.О.25	Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	8
	Б1.В.ДВ.07.01	Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	6
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Б1.О.11	Техническая информатика и автоматизация технологических процессов	1
	Б1.О.12	Информационно-интеллектуальные технологии на предприятиях отрасли	2
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Б1.О.20	Сервисология и сервисная деятельность	4
	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.13	Метрология, стандартизация и сертификация	3
	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Б1.О.25	Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	8
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность	Б1.О.08	Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	2
	Б1.О.25	Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	8

организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Б1.О.09	Правоведение	1
	Б1.О.21	Правовое обеспечение сервисной деятельности	2
	Б1.О.23	Охрана труда на предприятиях отрасли	2
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Б1.О.20	Сервисология и сервисная деятельность	4
	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6
	Б1.О.23	Охрана труда на предприятиях отрасли	5
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Б1.О.12	Информационно-интеллектуальные технологии на предприятиях отрасли	2
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
ПКС-2 Способен проектировать услуги сервисного предприятия	Б1.О.08	Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	2
	Б1.О.14	Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика	123
	Б1.О.15	Материаловедение и технология конструкционных материалов	3
	Б1.О.16	Основы электротехники и теплотехники	45
	Б1.О.17	Теоретическая и прикладная механика	3
	Б1.О.18.01	Сопротивление материалов	4
	Б1.О.18.02	Детали машин и основы конструирования	4
	Б1.О.19	Основы гидравлики	3
	Б1.О.24.01	Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	7
ПКС-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	Б2.О.02(Пд)	Производственная преддипломная практика	8
	Б1.О.14	Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика	34
	Б1.О.15	Материаловедение и технология конструкционных материалов	3
	Б1.О.16	Основы электротехники и теплотехники	45
	Б1.О.17	Теоретическая и прикладная механика	3
	Б1.О.18.01	Сопротивление материалов	4
	Б1.О.18.02	Детали машин и основы конструирования	4
	Б1.О.19	Основы гидравлики	3
	Б1.О.24	Проектирование, моделирование и реализация технологических процессов сервиса	7
ПКС-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Б2.О.02(Пд)	Производственная преддипломная практика	8
	Б1.О.13	Метрология, стандартизация и сертификация	3
	Б1.О.20	Сервисология и сервисная деятельность	4
	Б1.О.22	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	6

	Б1.О.24.01	Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	7
ПКС-8 Способен оценивать риски в сервисной деятельности и управлять ими	Б1.В.02	Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	5
	Б1.В.02.01	Управление качеством услуг	4
	Б1.В.ДВ.03.01	Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе	6
	Б1.В.ДВ.07.01	Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	6
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
ПКС-9 Способен разрабатывать решения по мониторингу и управлению качеством услуг	Б1.В.02	Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	5
	Б1.В.02.01	Управление качеством услуг	4
	Б1.В.03	Документооборот и делопроизводство на предприятиях сервиса	2
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
ПКС-10 Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	Б1.В.02	Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	5
	Б1.В.04	Технические средства предприятий сервиса	7
	Б1.В.06	Складские операции и управление запасами предприятия сервиса	5
	Б1.В.ДВ.06.01	Обеспечение потребителей сжиженным газом	8
	Б1.В.ДВ.09.01	Логистика в сфере сервиса	6
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26
ПКС-11 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса	Б1.В.ДВ.08.01	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	56
	Б1.В.ДВ.09.01	Логистика в сфере сервиса	6
	Б2.О.01(У)	Учебная ознакомительная практика	2
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
ПКС-12 Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса	Б1.В.02	Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	5
	Б1.В.02.01	Управление качеством услуг	4
	Б1.В.05	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	6

	Б1.В.ДВ.01.01	Объекты нефтегазового комплекса	4
	Б1.В.ДВ.02.01	Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса	5
	Б1.В.ДВ.04.01	Оценка технического состояния объектов нефтегазового комплекса	6
	Б1.В.ДВ.05.01	Коррозия и защита от коррозии оборудования на предприятиях нефтегазового комплекса	78
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26
ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	Б1.В.07	Бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности	5
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
ПКС-14 Способен оперативно осуществлять контроль потоков сырья и режимов работы технологических объектов и управлять ими в границах зоны обслуживания организации нефтегазовой отрасли	Б1.В.ДВ.03.01	Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе	6
	Б1.В.ДВ.05.01	Коррозия и защита от коррозии оборудования на предприятиях нефтегазового комплекса	78
	Б1.В.ДВ.06.01	Обеспечение потребителей сжиженным газом	8
	Б1.В.ДВ.07.01	Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	6
	Б1.В.ДВ.08.01	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	56
	Б2.В.01(П)	Производственная сервисная практика	34
ПКС-15 Контроль технического состояния оборудования объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов	Б1.В.ДВ.01.01	Объекты нефтегазового комплекса	4
	Б1.В.ДВ.02.01	Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса	5
	Б1.В.ДВ.04.01	Оценка технического состояния объектов нефтегазового комплекса	6
	Б1.В.ДВ.08.01	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	56
	Б1.В.ДВ.09.01	Логистика в сфере сервиса	6
	Б2.В.02(П)	Производственная проектно-технологическая практика	26

Сценарии выполнения тестовых заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т. д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т. д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответов (например, А1 или Б4)
Задания закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответов в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 213)
Задания комбинированного типа с выбором одного варианта из предложенных и обоснование ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один ответ из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один правильный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Задание закрытого типа с выбором одного варианта из предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один ответ из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один правильный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов из предложенных и обоснование ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать последовательность номеров (или букв) выбранных вариантов ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Задание закрытого типа с выбором одного варианта из предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один ответ из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один правильный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
Задания открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ.

Система оценивания выполнения тестовых заданий

Задания закрытого типа оцениваются 1 баллом в случае верного ответа, и 0 баллами в случае неверного ответа.

Задания комбинированного типа оцениваются 1 баллом в случае верного ответа и правильного обоснования, которое соответствует критериям, указанным для открытого типа заданий, и 0 баллами в случае неверного ответа.

Задания открытого типа оцениваются в соответствии с критериями:

1. Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок).
2. Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий).
3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).
4. Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала).
5. Сопоставимость с эталонным ответом.

Оценочные материалы

Код и наименование компетенции	Дисциплина / модуль / практика	Задание	Ключ
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.03 Математика	Какой этап системного подхода реализуется при построении математической модели реального технического процесса? а) Сбор первичных несистематизированных данных б) Абстрагирование от несущественных свойств объекта и выделение ключевых переменных в) Эмоциональная оценка эффективности процесса г) Копирование параметров аналогичного процесса без анализа	Б
	Б1.О.10 Критическое мышление	При поиске информации для решения инженерной задачи вы столкнулись с противоречивыми данными в двух научных статьях. Какое действие соответствует алгоритму критического анализа? а) Принять на веру данные из статьи, которая была опубликована раньше б) Использовать данные, которые легче применить в расчетах в) Сравнить методологию исследований, источники данных и проверить наличие конфликта интересов у авторов г) Отказаться от использования обеих статей и найти учебник 20-летней давности	В
	Б1.В.ДВ.08.01 Цифровые технологии в профессиональной деятельности	Соотнесите элементы цифровых технологий с их назначением. Облачные вычисления Базы данных Электронная информационная система (ЭИСП) Кибербезопасность Назначение: а) Предоставление вычислительных ресурсов через сеть б) Моделирование, хранение и поиск структурированных данных в) Защита информации и предотвращение несанкционированного доступа г) Архитектура	1 - а 2 - б 3 - D 4 - в

		Верно ли утверждение: «Цифровые технологии могут ускорять принятие управленческих решений за счёт автоматизации обработки данных»? 1. Да 2. Нет	1
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Соотнесите тип источника с его характеристикой: Научная публикация Техническая документация Внутренний регламент предприятия Интернет-ресурс Характеристики: а) Обоснование методик и данных б) Актуальность и практическая применимость в) Внутренние правила и процедуры, регламентирующие деятельность г) Доступность	1 - а 2 - б 3 - в 4 - г
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Б1.О.09 Правоведение	Соотнесите правовую концепцию с её описанием: Правоинформированность Нормативно-правовой акт (НПА) Границы компетенции субъекта Юридическая ответственность Описание: а) Область знаний о правах и обязанностях, регуляциях и правовых рисках б) Официальный документ, устанавливающий нормы и правила поведения в) Принципы ограничения полномочий и диапазона действий лица г) Признак меры взыскания за нарушение правовых норм	1 - а, 2 - б, 3 - в, 4 - г

	Б1.О.21 Правовое обеспечение сервисной деятельности	Верно ли утверждение: «Соблюдение лицензионных требований обязательно для каждого этапа сервисной деятельности»?	1
		1. Да 2. Нет	
		Как называется механизм компенсации нефтеперерабатывающим заводам финансовых потерь при поставках топлива на внутренний рынок?	демпфер
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Какой фактор является наиболее критичным при выборе метода решения задачи в производственной сервисной практике? а) Скорость выполнения б) Соответствие правовым нормам и доступным ресурсам с) Приоритет стиля презентации д) Популярность метода в отрасли	b
	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	Что из нижеперечисленного не является элементом системного подхода? а) Постановка проблемы б) Изучение только одной подсистемы с) Синтез решения д) Внедрение и контроль	b
		Какой шаг наиболее полно отражает применение системного подхода в проектно-технологической практике? а) Игнорировать взаимодействие подсистем б) Определить требования, анализировать взаимосвязи, синтезировать решение и проверить его в контексте всей системы с) Решать задачу локально без интеграции д) Привлекать только специалистов одной дисциплины	b
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг	Дополните определение: Получение субъектом данных о собственных психических процессах и состояниях в момент их протекания или вслед за ним – это...	самонаблюдение

реализовывать свою роль в команде	на предприятиях сервиса		
		Конфликт равен: 1) конфликтная ситуация + инцидент; 2) конфликтные отношения + конфликтная ситуация; 3) конфликтные отношения + инцидент	1
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Соотнесите этап управленческого цикла с его результатом: Постановка задачи Планирование Реализация Контроль и анализ Результаты: а) Определение целей, ограничений и ожидаемых результатов б) Разделение работ, распределение ресурсов и расписание в) Выполнение работ по плану и координация действий д) Проверь	1 - а, 2 - б, 3 - в, 4 - д
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Б1.О.02 Иностранный язык	Соотнесите типы текстов с примерами: Информационный текст Письмо-сопроводление к резюме Резюме статьи Инструктивная памятка Примеры: а) brief summary of a study б) cover letter for a job application в) user manual г) news article	1-а, 2-б, 3-г (если принять как резюме статьи), 4-г
		Исправьте стилистическую ошибку (плеоназм) в предложении: «Для участия в тендере необходимо внести предоплату заранее».	Для участия в тендере необходимо внести предоплату. (Слово «заранее» лишнее, так как предоплата уже подразумевает действие заранее).
	Б1.О.07Русский язык и культура речи	Напишите название документа, который содержит краткое описание трудовой биографии, профессиональных навыков и достижений соискателя при приеме на работу.	Резюме.

		Расположите элементы делового письма на русском языке в правильном порядке сверху вниз: 1. Текст письма (суть дела). 2. Обращение. 3. Дата и номер документа. 4. Подпись и ФИО отправителя. 5. Заголовок к тексту (тема).	3, 5, 2, 1, 4
	Б1.В.03 Документооборот и делопроизводство на предприятиях сервиса	Опишите ключевые требования к оформлению служебной записки: структура, реквизиты, стиль изложения.	На проверку экспертом
		Приведите пример ситуации на сервисном предприятии, когда необходимо заполнить наряд-допуск на работу, и опишите порядок его оформления.	На проверку экспертом
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Что из нижеперечисленного не является критерием выбора метода решения задачи? а) Эффективность и правовая обоснованность б) Стоимость и доступность ресурсов в) Мнение коллег без анализа г) Соответствие срокам	С
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Б1.О.05 История (история России, всеобщая история)	Назовите исторический термин, обозначающий политику признания и уважения права различных этнических и культурных групп сохранять и развивать свои культурные особенности в рамках одного общества.	Мультикультурализм (или культурный плюрализм)
	Б1.О.06 Философия	Как называется философская и этическая установка, заключающаяся в оценке других культур исключительно через призму норм и ценностей собственной культуры, воспринимаемой как единственно верная? а) Толерантность. б) Этноцентризм. в) Культурный релятивизм. г) Космополитизм.	Б

		Сформулируйте в одном предложении основную идею «золотого правила нравственности», которое встречается в учениях Конфуция, античных философов и мировых религиях, иллюстрируя единство этического контекста разных культур	Не делай другим того, чего не желаешь себе.
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Верно ли утверждение: «Перед выбором метода необходимо учесть все ограничения и риски проекта»? 1. Да 2. Нет	1
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Дополните определение: Наука о внутреннем мире человека, о взаимодействии человека с окружающим внешним миром в результате активного отражения этого мира - ...	Психология
		Что не относится к видам восприятия: 1) восприятие деятельности 2) восприятие пространства 3) восприятие движения 4) восприятие времени 5) восприятие человека человеком 6) восприятие предметов и явлений окружающего мира 7) восприятие мира	1567
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Назовите фамилию ученого, которому принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов	Юнг
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и	Б1.О.04 Физическая культура и спорт	Какой показатель самоконтроля является наиболее объективным индикатором адаптации сердечно-сосудистой системы к физическим нагрузкам в долгосрочном периоде? а) Разовое повышение АД после тренировки. б) Частота пульса в состоянии покоя утром (брадикардия тренированности). в) Вес тела в конце дня. г) Количество пройденных шагов за час.	Б

профессиональной деятельности		Каким образом регулярные занятия физической культурой способствуют профессиональному росту?	Регулярные нагрузки повышают общую энергетику организма, улучшают когнитивные функции (память, внимание) и дисциплинируют человека, позволяя выполнять больший объем профессиональных задач за меньшее время без вреда для здоровья
	Б1.В.01 Элективные курсы по физической культуре и спорту	Спроектируйте краткий комплекс (3–4 упражнения) «производственной гимнастики» для инженера-проектировщика, который провел 4 часа непрерывной работы за монитором. Укажите, на какие группы мышц и органов будут направлены эти упражнения.	Пример правильного ответа: 1. Гимнастика для глаз (снятие зрительного напряжения). 2. Наклоны и повороты головы (снятие зажима шейного отдела). 3. Потягивания руками вверх и в стороны (раскрытие грудной клетки). 4. Вращения в лучезапястных суставах (профилактика туннельного синдрома).
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении	Б1.О.01 Безопасность жизнедеятельности	Дайте определение понятию «Приемлемый риск»	Это уровень риска, который общество готово принять в данный период времени, исходя из экономических и социальных возможностей, сочетающий в себе требования безопасности и экономической выгоды
		Напишите название международного экологического протокола или соглашения, направленного на ограничение выбросов парниковых газов для предотвращения глобального изменения климата.	Киотский протокол или Парижское соглашение по климату.

чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	В соответствии с ТК РФ, какова максимальная продолжительность рабочей недели для инвалидов I и II групп? а) 40 часов б) 36 часов в) 35 часов с сохранением полной оплаты труда umcykt.ru г) 30 часов	В
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Б1.О.08 Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	К внутренним факторам риска предпринимательства НЕ относится: а) Квалификация персонала б) Изменение налогового законодательства в) Финансовое состояние предприятия г) Организация производства	Б
	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие?	В начальной фазе
		Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу: 1) ригидному; 2) сверхточному; 3) «бесконфликтному»	3
	Б1.О.25 Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	Соотнесите элементы рынка услуг с их характеристиками: Конкурентная среда Спрос и предложение Эластичность спроса Прогноз объема услуг Характеристики:	1 - с, 2 - б, 3 - а, 4 - д

		а) степень чувствительности спроса к изменению цены б) совокупность потребителей и их потребности в) механизм определения количества продаваемых услуг по цене г) ожидаемые траты и спрос на рынке на будущий период	
	Б1. В.ДВ.07.01 Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	Какой показатель наиболее полно характеризует риск проекта в ТЕА? а) IRR б) WACC в) NPV г) Срок окупаемости	б
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Соотнесите тип практики с её целью: Ознакомление с производственной базой Выполнение наблюдений и сбор информации Подготовка мини-отчета по процессам Презентация полученных результатов Цели: а) Введение в реальный производственный процесс б) Демонстрация практических операций в) Анализ и систематизация фактов г) Коммуникация и оформление отчета	1 - а, 2 - б, 3 - в, 4 - г
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Что из нижеперечисленного не является критерием выбора метода решения задачи? а) Эффективность и правовая обоснованность б) Стоимость и доступность ресурсов в) Мнение коллег без анализа г) Соответствие срокам	с
	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	Соотнесите стадию проекта с результатом: Инициация Разработка концепции Детализация проекта Внедрение и сопровождение Результаты: а) Подготовка технического задания и обоснование проекта б) Разработка чертежей, спецификаций и планов в) Реализация проекта в рабочей среде и контроль г) Обоснование проекта и согласование с заказчиками	1 - г, 2 - а, 3 - б, 4 - в

УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Б1.О.08 Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	К мерам обеспечения производства по делу об административном правонарушении относятся: 1. административное задержание 2. подписка о невыезде и надлежащем поведении 3. изъятие вещей и документов 4. конфискация орудия совершения или предмета совершения административного правонарушения 5. залог 6. задержание транспортного средства, запрещение его эксплуатации 7. арест товаров, транспортных средств и иных вещей 8. привод	13678
	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта: 1) стремление — избегание» 2) двойное «стремление — избегание» 3) «избегание — избегания»	2
	Б1.О.25 Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	Соотнесите элементы рынка услуг с их характеристиками: Конкурентная среда Спрос и предложение Эластичность спроса Прогноз объема услуг Характеристики: а) степень чувствительности спроса к изменению цены б) совокупность потребителей и их потребности с) механизм определения количества продаваемых услуг по цене д) ожидаемые траты и спрос на рынке на будущий период	1 - с, 2 - b, 3 - a, 4 - d
		Что относится к основным источникам прогноза спроса? а) Исторические данные о продажах б) Мнение одного руководителя с) Спекулятивные ожидания конкурентов Правильный ответ: а Верно ли утверждение: «Чем выше эластичность спроса, тем меньше чувствителен спрос к цене»? 1. Да 2. Нет	2

	Б1.В.ДВ.07.01Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	Верно ли утверждение: «NPV > 0 означает экономическую целесообразность проекта»? 1. Да 2. Нет	1
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Б1.О.11 Техническая информатика и автоматизация технологических процессов	Какой подход обеспечивает быстрый отклик системы на изменение параметров в автоматизированной линии? а) Моделирование без обратной связи б) Замкнутая система управления с обратной связью с) Ручная коррекция оператором д) Периодическая перепрограммирование раз в год	b
	Б1.О.12 Информационно-интеллектуальные технологии на предприятиях отрасли	Дополните определение: Примером языка реляционного исчисления является язык ____	SQL
		Что из перечисленного относится к типовым языкам программирования для PLC? а) Python б) Лестничная логика (LAD) с) SQL	b
	Б2.О.01(У)Учебная ознакомительная практика	Какой документ чаще всего заполняется по итогам ознакомительной практики для фиксации результатов и оценки освоения программы? а) Учетная карточка работника б) Отзыв руководителя по практике с) Техническое задание на проект д) Акт приемки	b
		Приведите пример задачи, с которой вы столкнулись на практике, и опишите, как применили системный подход к её анализу (постановка задачи, сбор информации, synthesis/синтез решения, внедрение)	Ответ для проверки экспертом

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Б1.О.20 Сервисология и сервисная деятельность	К внутренним потребителям относятся: ... 1) внутренние пользователи внутреннего процесса 2) промежуточные потребители 3) служащие компании	13
		Дайте определение термину - синергетика	Эффект, при котором совокупный результат коллективной работы существенно превосходит сумму результатов отдельных исполнителей, называется
	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Дополните определение: Оценка согласованности показателей, получаемых при повторном тестировании тех же испытуемых и тем же самым тестом или эквивалентной его формой, характеризует тест с точки зрения его ...	надёжности
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Знание закономерностей поведения, деятельности и отношений человека, включенного в профессиональный коллектив, определяет ... компетентность	социально-психологическую
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Б1.О.13 Метрология, стандартизация и сертификация	Диапазон измерений средства измерения – это..... а) область значений шкалы, ограниченная её начальным и конечным значением; б) область значений шкалы, в пределах которой нормированы пределы погрешностей; в) первая половина области значений шкалы.	Б
		Дополните определение: Мультипликативная погрешность это погрешность.....	линейно или нелинейно зависящая от измеряемой величины

	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Качество услуг тесно переплетается: 1) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия 2) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции 3) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания	3
		Дополните определение: Соблюдая принцип «ориентация на потребителя», руководство предприятия не может гарантировать, что: ...	продукция и услуги предприятия будут иметь стоимость ниже среднерыночной
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Верно ли утверждение: «Ознакомительная практика должна включать взаимодействие с реальным производством и сбор данных»? 1. Да 2. Нет	1
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов продуктов испытаний	Б1.О.25 Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	Качество продукта в маркетинге определяется: 1. степенью предотвращения дефектов изготовления или эксплуатации 2. степенью его отличия от товаров-конкурентов 3. совокупностью физических, химических и технических характеристик 4. совокупностью свойств, соответствующих запросам и ожиданиям покупателя	4
		Что такое рынок покупателя?	Это рынок, соответствующий положению, когда спрос превышает предложение
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Кейсовая задача: в рамках ознакомительной практики вам поручено ознакомиться с процессом подготовки буровой площадки к работам по ремонту оборудования. Опишите: какие объекты и процессы вы изучаете в первую очередь какие документы и регламенты проверяете как документируете наблюдения и какие вопросы задаете персоналу как вы бы структурировали дневник практики и какие выводы могли бы сделать по итогам	Открытый вопрос для проверки экспертом

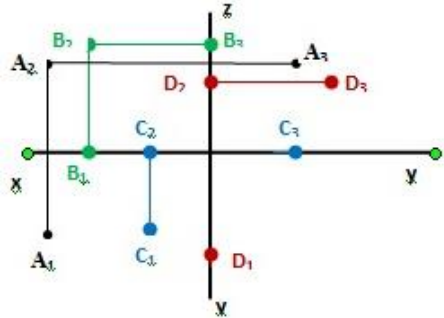
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Б1.О.08 Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	Что такое бизнес-модель? Приведите пример простой бизнес-модели для стартапа в вашей профессиональной сфере	бизнес-модель — описание того, как компания создаёт, доставляет и захватывает ценность (цены, стоимость, каналы продаж, отношения с клиентами). Пример: услуга по онлайн-образованию для профессиональной подготовки, модель подписки на доступ к курсам + единоразовые обновления контента
		Какой из следующих элементов не является частью бизнес-плана? а) Маркетинговая стратегия б) Технологическая карта производства с) Финансовый план д) Юридическое оформление предприятия	б)
		Соотнесите концепции с их определениями: Предпринимательская инициатива Бизнес-модель Финансовый план Риск-менеджмент А. Планирование денежных потоков, доходов и расходов проекта В. Способность идентифицировать и использовать возможности рынка С. Способы получения прибыли и структура создания ценности D. Проектирование способов минимизации потерь и неопределенности	1-В, 2-С, 3-А, 4-D
	Б1.О.25 Рынок услуг и прогнозирование в сервисной деятельности	Какой метод прогнозирования спроса основан на анализе прошлых данных без учёта внешних факторов? а) Экспертная оценка б) Временные ряды с) Эласто-метод д) Монте-Карло	б

	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Соотнесите виды деятельности с формами отчетности: Наблюдение Практическая задача Аналитический обзор А. Итоговый письменный отчет В. Дневник практики/журнал наблюдений С. Презентация результатов и защита проекта	1-В, 2-А, 3-С
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Б1.О.09 Правоведение	Каким органом устанавливаются ставки вывозных таможенных пошлин на нефть сырую?	Правительством Российской Федерации
		Срок действия плана по предупреждению и ликвидации аварийных разливов нефти и нефтепродуктов регионального уровня а) три года б) четыре года в) пять лет г) шесть лет	В
	Б1.О.21 Правовое обеспечение сервисной деятельности	Качество топлива на АЗС определяется с помощью а) органа государственной власти или органа местного самоуправления б) органов прокуратуры в) аккредитованной испытательной лаборатории г) инспектора по охране труда	В
		В каком нормативном акте содержатся основные требования к нефтегазоперерабатывающим производствам _____	Приказ Ростехнадзора
	Б1.О.23 Охрана труда на предприятиях отрасли	Какое определение понятия «охрана труда» будет верным? 1. Охрана труда – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и другие мероприятия 2. Охрана труда – совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей 3. Охрана труда – это техника безопасности и гигиена труда	1

		4. Среди ответов 1-3 нет верного	
		Какова нормальная недельная продолжительность рабочего времени для работников, не достигших 18-летнего возраста?	Для работников в возрасте до 16 лет - не более 24 час, от 16 до 18 лет - не более 36 час
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Наиболее распространенная нефтесервисная услуга -	бурение и строительство скважин
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Б1.О.20 Сервисология и сервисная деятельность	Какой метод оценки качества сервиса основывается на прямой оценке удовлетворённости клиентов после взаимодействия? а) NPS б) CSAT с) CES д) SLA	б
		Какой вид анализа предназначен для выяснения основных направлений развития предприятия через систематизацию имеющейся информации о сильных и слабых сторонах фирмы, а также о потенциальных возможностях и угрозах?	SWOT-анализ
	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Свойство услуги не создавать угрозы для жизни, здоровья и имущества потребителя – это: 1) Дополнительное пожелание потребителя 2) Уникальное свойство услуги 3) Безопасность услуги	3

		Характеристика вида сервиса «мягкий сервис»:	включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него
	Б1.О.23 Охрана труда на предприятиях отрасли	Какой вид инструктажа по охране труда проводится после расследования несчастного случая на производстве? 1. Целевой 2. Внеплановый 3. Первичный 4. Повторный	2
		Кто разрабатывает инструкцию по охране труда для работника в организации?	Руководитель подразделения
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Когда вступает в силу локальный нормативный акт? 1. Со дня его принятия работодателем 2. Со дня, указанного в этом локальном нормативном акте 3. На следующий рабочий день, после его принятия работодателем 4. Со дня его принятия работодателем либо со дня, указанного в этом локальном нормативном акте	4
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных	Б1.О.12 Информационно-интеллектуальные технологии на предприятиях отрасли	Как называется «строка таблицы»?	кортеж отношений
		Операция формирования нового отношения К, содержащего все элементы исходных отношений К, и К (без повторений) одинаковой размерности, называется	Объединением

информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Какие меры предосторожности необходимо соблюдать при монтаже технологического оборудования?	Соблюдение техники безопасности, использование средств индивидуальной защиты, проверка исправности инструментов и оборудования, и соблюдение инструкций производителя
ПКС-2 Способен проектировать услуги сервисного предприятия	Б1.О.08 Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	Как взаимосвязаны концептуализация сервиса и устойчивость бизнес-модели?	концептуализация сервиса задаёт набор процессов, которые обеспечивают ценность для клиента; устойчивость бизнес-модели достигается за счет эффективности операций, управляемости издержек, масштабируемости и способности адаптироваться к изменениям спроса и окружения
	Б1.О.14 Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика	При параллельном проецировании простое отношение точек, лежащих на одной прямой... 1. Сохраняется 2. Сохраняется лишь при условии, если проецирование прямоугольное 3. Сохраняется лишь при условии, если он параллелен плоскости проекций 4. Не сохраняется	1

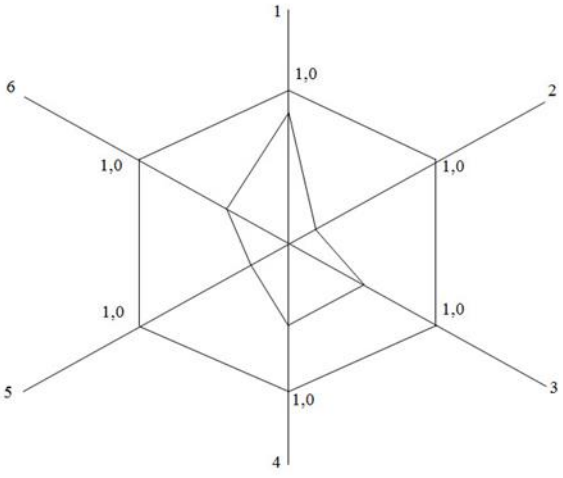
		На рисунке даны проекции точек. Фронтальной плоскости проекций принадлежит точка...  1. A 2. B 3. C 4. D	2
		При использовании способа прямоугольного треугольника натуральной величиной отрезка прямой является _____ прямоугольного треугольника.	Гипотенуза
	Б1.О.15 Материаловедение и технология конструкционных материалов	Назовите основные свойства технического алюминия	высокая пластичность, высокая электропроводность и коррозионная стойкость
		Укажите маркировку оловянной бронзы, содержащей 10 % олова...	БрО10
	Б1.О.16 Основы электротехники и теплотехники	Термодинамическая система, контрольная поверхность которой пронизаема для потока вещества: А) Открытая; Б) Проточная; В) Нестационарная; Г) Неравновесная.	А
		Какое название носит устройство, которое состоит из двух проводников любых форм, разделенных диэлектриком	конденсатор

	Б1.О.17 Теоретическая и прикладная механика	Парой сил называется _____	две силы параллельные, равные по модулю, направленные в противоположные стороны				
	Б1.О.18.01 Сопротивление материалов	Принцип, утверждающий, что в точках тела, достаточно удалённых от места приложения нагрузок, внутренние силы весьма мало зависят от конкретного способа приложения этих нагрузок, называется _____.	принципом Сен-Венана				
		Установите соответствие между типом опоры и количеством опорных реакций.	А-2, Б-3, В-1				
		<table><tr><td>Тип опоры</td><td>Количество реакций</td></tr><tr><td>А) Шарнирно-подвижная опора Б) Шарнирно-неподвижная опор В) Жесткая заделка</td><td>1) 3 реакции 2) 1 реакция 3) 2 реакции</td></tr></table>		Тип опоры	Количество реакций	А) Шарнирно-подвижная опора Б) Шарнирно-неподвижная опор В) Жесткая заделка	1) 3 реакции 2) 1 реакция 3) 2 реакции
Тип опоры		Количество реакций					
А) Шарнирно-подвижная опора Б) Шарнирно-неподвижная опор В) Жесткая заделка	1) 3 реакции 2) 1 реакция 3) 2 реакции						
	Б1.О.18.02 Детали машин и основы конструирования	Определите межосевое расстояние цилиндрической зубчатой передачи с параметрами: число зубьев шестерни =20, число зубьев колеса =40, модуль = 2,0 мм.	60				
	Б1.О.19 Основы гидравлики	Какие силы называются поверхностными? а) вызванные воздействием объемов, лежащих на поверхности жидкостей б) вызванные воздействием соседних объемов жидкостей и воздействием других тел+ в) вызванные воздействием атмосферного давления	б				
	Б1.О.24 Проектирование, моделирование и реализация технологических процессов сервиса	Опишите ключевые элементы технологических процессов сервиса: входящие ресурсы, операции, качество, контроль и выходная продукция/обслуживание.	ходящие ресурсы (персонал, материалы, техника), операции (основные и вспомогательные сервисные процессы), контроль качества (проверки, метрики, стандарты), выходные результаты				

			(обслуживание клиента, создание ценности), принципы устойчивости и безопасность.
	Б1.О.24.01 Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	Какой метод позволяет визуально отобразить последовательность действий в сервисном процессе? а) BPMN б) SWOT-анализ в) PESTEL г) Балансовая карта	а
	Б2.О.02(Пд) Производственная преддипломная практика	Одной из сущностных отличий услуги от товара является: 1) различие мест хранения 2) более высокая стоимость 3) совмещение производства и потребления	3
ПКС-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	Б1.О.14 Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика	Проекция точки определяется соответствующими координатами X, Y, Z. Профильная проекция точки определяется... 1. X, Y 2. X, Z 3. Y, Z	3
		По ГОСТ 2.307-68 расстояние между параллельными размерными линиями не должно быть ...	Не менее 7 мм
	Б1.О.15 Материаловедение и технология конструкционных материалов	Технологические процессы изменения формы и размеров заготовок под действием внешних сил, вызывающих пластическую деформацию называются...	обработкой металлов давлением
	Б1.О.16 Основы электротехники и теплотехники	Процесс, в котором вся подведенная к рабочему телу теплота превращается в работу: А) Изотермный; Б) Изобарный; В) Изохорный; Г) Адиабатный	А

		Как называется совокупность витков, образующих электрическую цепь, в которой суммируются ЭДС, наведённые в витках?	обмотка
	Б1.О.17 Теоретическая и прикладная механика	Элементарная работа силы: а) скалярная величина, равная скалярному произведению вектора силы на бесконечно малое перемещение б) произведение модулей силы и перемещение на синус угла между векторами силы и смещений в) скалярная величина векторного произведения силы на путь г) работа силы на единичном перемещении	А
		Что такое линия действия силы?	Это прямая, параллельная вектору силы, проходящая через ее точку приложения.
	Б1.О.18.01 Сопротивление материалов	А) Определение максимального изгибающего момента Б) Построение эпюр Q и M В) Подбор сечения по условию прочности Г) Определение опорных реакций Д) Составление уравнений поперечных сил и моментов по участкам	$\Gamma \rightarrow Д \rightarrow Б \rightarrow А \rightarrow В$
	Б1.О.18.02 Детали машин и основы конструирования	В червячной передаче по сравнению с зубчатой цилиндрической потери на трение БОЛЬШЕ или МЕНЬШЕ?	Больше
		Какой из перечисленных материалов имеет наибольшую прочность? 1) бронза; 2) легированная сталь; 3) чугун	2
	Б1.О.19 Основы гидравлики	Гидростатическое давление — это _____	давление в покоящейся жидкости

	Б1.О.24 Проектирование, моделирование и реализация технологических процессов сервиса	Необходимость оптимизации в проектировании уже по-является на этапе ____ 1) эскизного проектировании; 2) структурного синтеза; 3) конструктивного моделирования; 4) модельного синтеза.	1
		В САПР основными методами оптимизации являются ____	поисковые методы
	Б2.О.02(Пд) Производственная преддипломная практика	целенаправленная деятельность, заключающаяся в получении наилучших результатов при соответствующих условиях - это ____	Оптимизация
ПКС-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентиро ванных технологий	Б1.О.13 Метрология, стандартизация и сертификация	По числу измерений в ряду измерений измерения могут быть ____	однократные и многократные
		Единица измерения длины в системе СИ относится к а) основным единицам; б) производным единицам; в) внесистемным единицам.	А
	Б1.О.20 Сервисология и сервисная деятельность	Сервисная деятельность – это: 1) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг 2) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком) 3) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара	1
	Б1.О.22 Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса	Пример какого графического изображения потребительской удовлетворенности приведён на рисунке?	2

		 1) карта профилей потребительской удовлетворенности 2) лучевая диаграмма единичных уровней качества исполнения критериев 3) дерево потребительской удовлетворенности	
	Б1.О.24 Проектирование, моделирование и реализация технологических процессов сервиса	Основная среда передачи данных в интегрированную информационную среду	интернет
ПКС-8 Способен оценивать риски в сервисной деятельности и управлять ими	Б1.В.02.01 Управление качеством услуг	Сертификация систем менеджмента качества может производиться по стандарту ... 1) ISO 9000:2015 2) ISO 9001:2015 3) ISO 19011:2018	2

		Как называется отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией?	Дефект
	Б1.В.ДВ.03.01 Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе	Сколько категорий опасности отходов для окружающей среды установлено в России?	5
		Как называется выброс, поступающий в атмосферу через специально сооруженные газоходы, воздуховоды, трубы?	Организованный промышленный выброс
	Б1.В.ДВ.07.01 Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	Какой показатель ТЕА отражает общую ожидаемую прибыльность проекта на протяжении всего срока использования? a) Payback period b) NPV c) IRR d) PI (Profitability Index)	b
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Что такое система сил?	Это совокупность нескольких сил, действующих на данное тело или систему тел.
	Б1.В.02 Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	Безопасность объекта – это ... a). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для технологического процесса б). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для окружающей среды в). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для производства г). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для жизни людей и окружающей среды	Г
ПКС-9 Способен разрабатывать решения по мониторингу и	Б1.В.02 Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	Из показателей долговечности и сохраняемости, средний срок службы от начала эксплуатации объекта до его первого капитального ремонта, это ... a). средний межремонтный срок службы б). средний срок службы до списания в). гамма-процентный срок сохраняемости	Г

управлению качеством услуг		г). средний срок службы от начала эксплуатации до капитального ремонта	
	Б1.В.02.01 Управление качеством услуг	Цикл Деминга получил обозначение ... 1) SDCA 2) PDCA 3) TQM 4) ISO	2
		Какие параметры качества должны оставаться как можно дольше недоступными для конкурентов?	Привлекающие; волнующие
	Б1.В.03 Документооборот и делопроизводство на предприятиях сервиса	Опишите основные этапы документооборота на предприятии сервиса и поясните, какие из них требуют строгой редактурной проверки	этапы включают создание документа (оригинал), регистрация и фиксацию входящего документа, распределение по ответственным лицам, согласование, внесение изменений и утверждение, хранение и архивирование, учет и контроль исполнения, выдача копий заинтересованным сторонам. Этапы, требующие строгой редактурной проверки: текстовые документы (инструкции, регламенты), договора, акты, витрины отчетности, платежные документы — из-за юридических последствий и требований к точности данных.
		Соотнесите понятия с определениями: Входящий документ Исходящий документ Архивирование документов Регламент делопроизводства А. Установка правил обработки и регистрации документов В. Документ, поступивший в организацию извне С. Документ, который направляется из организации к контрагенту D. Система хранения и сохранения документов на длительный срок	1-В, 2-С, 3-D, 4-А

	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Трансформатором тока называют: а) трансформатор, первичная обмотка которого электрически не связана со вторичными обмотками б) трансформатор, питающийся от источника напряжения в) трансформатор, питающийся от источника тока	В										
ПКС-10 Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	Б1.В.02 Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	Безопасность объекта – это ... а). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для технологического процесса б). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для окружающей среды в). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для производства г). свойство объекта не допускать опасных ситуаций для жизни людей и окружающей среды	Г										
	Б1.В.04 Технические средства предприятий сервиса	В каком диапазоне шкалы манометра должно отображаться рабочее давление технологической установки? а. Рабочее давление должно быть в первой 1/3 шкалы. б. Рабочее давление должно быть выше 1/3 шкалы. с. Рабочее давление должно быть в пределах 1/4 и 3/4 шкалы. d. Рабочее давление должно быть не выше 2/3 шкалы.	б										
	Б1.В.06 Складские операции и управление запасами предприятия сервиса	Соотнесите вид материального ресурса с его назначением <table><tr><th>Вид ресурса</th><th>Назначение</th></tr><tr><td>А. Смазочные материалы</td><td>1. Уменьшение трения и износа деталей</td></tr><tr><td>В. Запасные части</td><td>2. Замена изношенных или повреждённых элементов</td></tr><tr><td>С. Химические реагенты</td><td>3. Выполнение ремонтных и сборочных работ</td></tr><tr><td>Д. Инструмент ручной</td><td>4. Очистка, предотвращение коррозии и отложений</td></tr></table>	Вид ресурса	Назначение	А. Смазочные материалы	1. Уменьшение трения и износа деталей	В. Запасные части	2. Замена изношенных или повреждённых элементов	С. Химические реагенты	3. Выполнение ремонтных и сборочных работ	Д. Инструмент ручной	4. Очистка, предотвращение коррозии и отложений	А–1, В–2, С–4, D–3
	Вид ресурса	Назначение											
А. Смазочные материалы	1. Уменьшение трения и износа деталей												
В. Запасные части	2. Замена изношенных или повреждённых элементов												
С. Химические реагенты	3. Выполнение ремонтных и сборочных работ												
Д. Инструмент ручной	4. Очистка, предотвращение коррозии и отложений												
Б1.В.ДВ.06.01 Обеспечение потребителей сжиженным газом	Установите соответствие между элементами оборудования и их назначением в системе доставки СУГ потребителям: <table><tr><th>Оборудование</th><th>Назначение</th></tr><tr><td>А. Газовая баллонная установка</td><td>1. Транспортировка сжиженного газа от газонаполнительной станции</td></tr><tr><td>В. Испарительная установка</td><td>2. Преобразование СУГ из жидкой фазы в газообразную перед подачей в с</td></tr></table>	Оборудование	Назначение	А. Газовая баллонная установка	1. Транспортировка сжиженного газа от газонаполнительной станции	В. Испарительная установка	2. Преобразование СУГ из жидкой фазы в газообразную перед подачей в с	А–4, В–2, С–1, D–3					
Оборудование	Назначение												
А. Газовая баллонная установка	1. Транспортировка сжиженного газа от газонаполнительной станции												
В. Испарительная установка	2. Преобразование СУГ из жидкой фазы в газообразную перед подачей в с												

		С. Автоцистерна для СУГ Д. Газорегуляторный пункт	3. Снижение давления газа до рабочего уровня перед подачей к потребителю 4. Хранение и подача газа в бытовую систему в малых объемах	
	Б1.В.ДВ.09.01 Логистика в сфере сервиса	Соотнесите формы логистической документации с их назначением: Заказ-наряд Поставочная спецификация Акт выполненных работ Транспортная накладная А. Подтверждает факт выполнения услуги В. Официально фиксирует требуемые материалы и их количество С. Используется для маршрутизации и планирования Д. Подтверждает поставку материалов и передачу ответственности		1-C, 2-B, 3-A, 4-D
	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	Установите правильную последовательность действий при подготовке баллона к выдаче потребителю. 1. Проверка срока последнего освидетельствования и состояния баллона 2. Установка защитного колпака 3. Визуальный осмотр на предмет повреждений и коррозии 4. Проверка массы нетто и полного веса баллона 5. Убедиться в наличии паспорта или маркировки		3 → 1 → 5 → 4 → 2
ПКС-11 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления	Б1.В.ДВ.08.01 Цифровые технологии в профессиональной деятельности	Прочитайте текст и установите последовательность, вписав в поле ответов последовательность цифр, соответствующей верной последовательности без использования дополнительных символов и пробелов. Расположите устройства в порядке возрастания скорости обмена информацией: 1__ Твердотельный диск, 2__ Жесткий диск, 3__ Кеш-память процессора, 4__ Оперативная память 1. 2 2. 1 3. 4 4. 3		1,2,3,4

процесса сервиса	Б1.В.ДВ.09.01 Логистика в сфере сервиса	Какой метод снижения времени прибытия бригады к клиенту наиболее эффективен в сервисной логистике? а) Игнорирование заказов б) Увеличение количества маршрутов без учета загрузки в) Оптимизация маршрутов и использование локальных точек доступа г) Ручная планировка без инструментов маршрутизации	С
	Б2.О.01(У) Учебная ознакомительная практика	Для привлечения новых клиентов, в среднем, требуется в ... раз больше затрат, чем для удержания существующих. 1) 2 2) 5 3) 10	2
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности: 1) эмпирический и теоретический 2) оценочный и информационный 3) аналитический и экспертный	2
ПКС-12 Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса	Б1.В.02 Основы функционирования систем сервиса и управление качеством услуг в сфере сервиса	Параметр потока отказа может быть определен как ... а). отношение числа отказов объекта за определенный интервал времени к длительности этого интервала при ординарном потоке отказов б). плотность вероятности возникновения отказа восстанавливаемого объекта, определяемая для рассматриваемого момента времени в). условная плотность вероятности восстановления работоспособности объекта, определенная для рассматриваемого момента времени, при условии, что до этого момента восстановление не было завершено г). условная плотность вероятности отказа невосстанавливаемого объекта, определяемая для рассматриваемого момента времени при условии, что до этого момента отказ не возник	Б
	Б1.В.02.01 Управление качеством услуг	Совокупность тех параметров качества услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, - это ... качество	базовое; основное

Б1.В.05 Экспертиза и диагностика объектов сервиса	Соотнесите виды экспертизы с задачами: Техническая экспертиза Экспертиза соответствия нормативам Экономическая экспертиза Экспертиза по безопасности А. Определение соответствия требованиям нормативных документов и стандартов В. Оценка технического состояния, работоспособности и пригодности к эксплуатации С. Оценка экономической целесообразности ремонта или замены D. Оценка рисков для безопасности и санитарно-эпидемиологических аспектов	1-В, 2-А, 3-С, 4-Д
Б1.В.ДВ.01.01 Объекты нефтегазового комплекса	Трубопровод допускается к пуску в эксплуатацию только после: a. Наружного осмотра; b. Внутреннего осмотра; c. Технического освидетельствования; d. Наружного и внутреннего осмотра.	с
Б1.В.ДВ.02.01 Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса	Какие из перечисленных методов относятся к неразрушающим методам контроля при диагностике оборудования НГК? А) Радиографический контроль В) Разрезка образцов С) Ультразвуковой контроль Д) Магнитно-порошковый контроль	А, С, D
Б1.В.ДВ.04.01 Оценка технического состояния объектов нефтегазового комплекса	Установите соответствие между объектом нефтегазового комплекса и его назначением. Объект А. Насосная станция В. Газораспределительная станция С. Дожимная компрессорная станция Д. Склад ГСМ Назначение 1. Подготовка газа к подаче в сеть 2. Обеспечение транспортировки нефти 3. Повышение давления газа 4. Хранение топлива	А–2, В–1, С–3, D–4
Б1.В.ДВ.05.01 Коррозия и защита от коррозии оборудования на предприятиях	Назовите условия протекания фреттинг-коррозии.	Одновременное воздействие коррозионной среды и сил трения

	нефтегазового комплекса	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа. Выберите внутренние факторы газовой коррозии металлов: 1)состав и давление газовой среды 2)химический и фазовый состав сплава, 3)температура, 4)механические напряжения и деформация, 5)режим нагрева.	24
	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	Вставьте пропущенное слово Баллон со сжиженным углеводородным газом должен быть установлен в ____ шкафу, обеспечивающем вентиляцию и защиту от прямых солнечных лучей.	металлическом
ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	Б1.В.07 Бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности	Какой аспект коммуникации чаще всего влияет на доверие к слову руководителя? а) Только факты б) Ясность и прозрачность передачи информации с) Скорость ответа д) Уровень стиля изложения	b
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	Дайте определение понятию «редуктор» в контексте газобаллонного оборудования.	устройство, предназначенное для снижения и стабилизации давления сжиженного газа, поступающего из баллона в бытовое или промышленное оборудование
ПКС-14 Способен оперативно осуществлять контроль потоков сырья и режимов работы технологических объектов и управлять ими в границах зоны обслуживания организации нефтегазовой отрасли	Б1.В.ДВ.03.01 Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе	Паспорта отходов составляются ... 1) на отходы, обладающие опасными свойствами (токсичностью, пожароопасностью, взрывоопасностью, высокой реакционной способностью, содержанием возбудителей инфекционных болезней) 2) на отходы I- IV класса опасности для окружающей природной среды 3) на все виды отходов	2
		Сертификат соответствия какому документу подтверждает наличие на предприятии системы экологического менеджмента?	ISO 14001
	Б1.В.ДВ.05.01 Коррозия и защита от коррозии оборудования на предприятиях нефтегазового комплекса	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа. Чем определена низкая устойчивость сплавов железа к развитию коррозии? 1. легкостью восстановления кислорода воздуха на поверхности сплавов железа, что обеспечивает окисление самого металла;	5

		2. окислительными свойствами не только кислорода, но и ржавчины, которая может служить переносчиком кислорода и тем самым облегчать протекание коррозионного процесса; 3. наличием в сталях, содержащих графит и углеродные соединения, участков, на которых идут процессы восстановления кислорода и ионов железа; 4. низкими защитными свойствами продуктов коррозии железа; 5. Все ответы верны	
	Б1.В.ДВ.06.01 Обеспечение потребителей сжиженным газом	Вставьте пропущенное слово Для подключения бытового газового баллона к плите должен использоваться гибкий ____, устойчивый к воздействию пропана и бутана.	шланг
		Установите соответствие между элементами технологической цепочки и их функциями в процессе снабжения СУГ или СПГ: Элемент цепочки А. Газонаполнительная станция (ГНС) В. Хранилище СПГ С. Испарительная установка Д. Газорегуляторный пункт Назначение 1. Превращение жидкого газа в газообразное состояние перед подачей 2. Приём, хранение и заправка баллонов или автоцистерн СУГ 3. Снижение и стабилизация давления газа перед подачей в сеть 4. Криогенное хранение сжиженного природного газа	A–2, B–4, C–1, D–3
	Б1.В.ДВ.07.01 Технико-экономический анализ деятельности предприятий нефтегазового комплекса	Перечислите три основных риска нефтегазового проекта и какие данные нужны для их оценки	Риск цен на нефть/газ: данные по историческим ценам, сценарии долгосрочных цен, спрос/предложение. Риск добычи и ресурсной базы: геологические данные, дебит скважин, резервуары, капитальные затраты на разведку. Технологический риск и операционные задержки: графики работ, производственные мощности, ремонты, требования по охране труда.

			Регуляторный и экологический риск: регуляторные требования, штрафы, нормы по выбросам.
	Б1.В.ДВ.08.01 Цифровые технологии в профессиональной деятельности	Первым стандартом управления бизнесом был _____, или стандарт объемно-календарного планирования	MPS (Master Planning Scheduling)
	Б2.В.01(П) Производственная сервисная практика	По виду производственный и товарный запасы делят на: 1) текущий, страховой, резервный 2) общий, наличный, располагаемый 3) стратегический, рекламный, спекулятивный, подготовительный 4) сезонный, резервный, малоподвижный, неликвидный	4
ПКС-15 Контроль технического состояния оборудования объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов	Б1.В.ДВ.01.01 Объекты нефтегазового комплекса	Насосы, в которых передача энергии потоку происходит под влиянием сил, действующих на жидкость в рабочих полостях, постоянно соединенных с входом и выходом насоса, называются а. динамические насосы б. объемные насосы с. поршневые насосы d. роторные насосы	b
	Б1.В.ДВ.02.01 Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса	В каких случаях требуется внеочередная экспертиза промышленной безопасности оборудования на объектах НГК? А) После реконструкции или модернизации В) После завершения срока службы С) По плану текущего ремонта D) При выявлении дефектов, угрожающих безопасности	A, B, D

	Б1.В.ДВ.04.01 Оценка технического состояния объектов нефтегазового комплекса	Опишите основные подходы к оценке технического состояния объектов нефтегазового комплекса и поясните, какие из них применяются для долгосрочного мониторинга	К основным подходам относятся визуальный осмотр и сбор эксплуатационных данных, неразрушающий контроль (NDT), тестовые эксплуатационные испытания, диагностика по состоянию (CBM), мониторинг вибраций, термография, анализ аномалий по данным сенсоров, и методы экспертной оценки. Для долгосрочного мониторинга применяются CBM, анализ трендов по данным сенсоров, периодические NDT-обследования и предиктивная аналитика на основе моделей состояния
	Б1.В.ДВ.08.01 Цифровые технологии в профессиональной деятельности	Дайте определение термину: _____ предложение команды Select, которое позволяет устанавливать условия для агрегатных функций	Having
	Б1.В.ДВ.09.01 Логистика в сфере сервиса	Какие метрики используются для оценки эффективности сервисной логистики?	время отклика, время выполнения заказа, доля заказов в срок, уровень заполнения смен, Days of Inventory, эффективность использования транспорта, затраты на доставку, CSAT/NPS
	Б2.В.02(П) Производственная проектно-технологическая практика	Сколько категорий опасности отходов для окружающей среды установлено в России?	5