

# Тестовое задание для помощника куратора

## Полезные ссылки

- Каталог курсов Лекториума: <https://www.lektorium.tv/4me>
- Инструкция для новых пользователей: <https://www.lektorium.tv/4mn>
- Публикация курсов на Лекториуме: <https://www.lektorium.tv/4mh>
- Наиболее частые вопросы слушателей (на примере курса «Теория чисел»): <https://www.lektorium.tv/4m7>
- Информация о сертификатах Лекториума (на примере курса «Теория чисел»): <https://www.lektorium.tv/4m8>
- Инструкция по сохранению сертификата: <https://www.lektorium.tv/4mL>
- Структура заданий курса: <https://www.lektorium.tv/4m6>
- Визуальный редактор HTML: <https://www.lektorium.tv/4mb>
- Справочник по html: <https://www.lektorium.tv/4mE>

## Структура тестового задания

Тестовое задание состоит из четырех частей:

1. Анализ тикетов из техподдержки
2. Задание на знание HTML
3. Задание на выбор формата вопроса
4. Вопросы к соискателю

Тестовое задание предоставьте в файле (например, гугл-документ, перед отправкой **убедитесь, что вы открыли доступ к файлу**).

## Структура файла

### Задание 1.1. Обращения пользователей

Вопрос 1: ...

Ответ: ...

Тег: ...

### Задание 1.2. Анализ ответа сотрудника техподдержки

Вопрос 1: ...

Ответ: ...

Задание 2

Вопрос 1: ...

Ответ: ...

Задание 3

Вопрос 1: ...

Ответ: ...

Задание 4

Вопрос 1: ...

Ответ: ...

Пожалуйста, не забудьте скопировать текст вопроса в файл, это поможет мне быстрее проверить ваше задание. :)

## **Задание 1. Анализ тикетов из техподдержки**

1.1. Ответить на тикеты пользователей, назначить тикетам теги, чтобы сгруппировать их для дальнейшей работы с группами заявок и аналитики. Например, «технический вопрос», «ошибка» и так далее.

Некоторые обращения требуют дальнейшей передачи другим сотрудникам Лекториума, пожалуйста, учитывайте это при ответе. Нам помогает команда разработчиков, если у пользователя возникают технические сложности или ошибки на платформе.

А сотрудники отдела маркетинга рассматривают рекламные предложения, которые поступают в техподдержку.

### **Тикеты**

1. Здравствуйте, как мне зарегистрироваться на Лекториуме?
2. Здравствуйте. Не могу сохранить сертификат, с уважением, Анастасия.
3. Здравствуйте! Каковы условия размещения курсов на Лекториуме?
4. Я обучаюсь на курсе «Теория чисел» и не могу найти свой сертификат. Подскажите, как его получить?
5. Не приходит электронное письмо для активации учетной записи. Спам и т. п. проверил.

6. Здравствуйте, уже с марта месяца не могу зайти на элективный курс «Экология.Анимэ» в рамках прохождения промежуточной аттестации в ТЮМГУ. Постоянно выдает ошибку и просит очистить куки. Куки я чистила, но ситуация от этого не поменялась.  
Пыталась зайти с разных браузеров, все так же. Прошу помочь разобраться в данной ситуации.
7. Добрый день, коллеги! Хотели бы обсудить с вами вопрос информационного партнерства в нашем Всероссийском конкурсе грантовых проектов «Сквозные образовательные траектории» [obr.so/grant](http://obr.so/grant), который мы запустили с 1 июня по 17 октября 2021 г. для педагогов, руководителей и школьных команд. Нам бы очень хотелось видеть вашу компанию в качестве партнера, так как проект является социально значимым и важным для развития российского образования и обеспечения его глобальной конкурентоспособности.  
Буду рада ответить на любые вопросы и отправить дополнительный материал при необходимости.

## Задание 2. Ответ сотрудника техподдержки

Считаете ли вы следующий ответ сотрудника техподдержки понятным? Чего в нем не хватает? Как бы вы его изменили?

«Добрый день! Благодарим за обращение в службу технической поддержки. Ваше обращение зафиксировано в системе».

## Задание 3. Задание на знание HTML

Одна из составляющих нашей работы — внесение курсов на платформу. В курсах используются задания, для работы с которыми вам пригодятся базовые знания языка разметки текста — HTML.

Внимательно ознакомьтесь [со структурой заданий](#) и представьте **каждый** вопрос в виде кода.

Обратите внимание, что в вопросах с выбором варианта ответа жирным начертанием выделены верные варианты ответа. Для текстового или цифрового ввода ответ записан в виде текста, например «Ответ: 20», дополнительно эту строчку добавлять не нужно. :)

# Список вопросов

## Вопрос 1

Кто ухаживал за *графиней* в молодости?

- Тренк
- **Ришелье**
- Казанова
- Калиостро

## Вопрос 2

В какую карточную игру играют герои «Пиковой дамы»?

- **Штос**
- **Фараон**
- Преферанс
- **Банк**

## Вопрос 3

Read the paper [Shorish, J. \(2018\). Blockchain State Machine Representation.](#)  
How many agents are in blockchain state machine representation according to the paper?

**Ответ: 4**

## Вопрос 4

Сопоставьте понятие и автора, который разрабатывал соответствующие концепции.

Автор:

А. Э. Дюркгейм

Б. Г. Зиммель

В. Р. Мертон

Г. П. А. Сорокин

Д. П. Бурдьё

Понятие: социальная мобильность

**Правильный ответ: П. А.Сорокин**

## **Вопрос 5**

Как звали российского государя, который вел переговоры с Альбрехтом Бранденбург-Ансбахским **о начале** войны с Польшей?

Ответ: Василий III Иванович

## Вопросы к соискателю

1. Представьте, что вы столкнулись с большим количеством заявок о массовой ошибке на платформе (например, не работает сайт). Как бы вы организовали свою работу? Попробуйте описать весь процесс в формате: ответить пользователям, собрать сведения о проблеме, проверить самостоятельно, написать разработчикам и т. д.
2. Представьте, что вы сильно напортачили — отправили рассылку о старте курса аудитории, которая к нему не относится, и 5 000 человек получили ошибочные письма. Как бы вы поступили в данной ситуации?
3. Расскажите, каким вы видите работника техподдержки и что самое важное в его ответах для пользователя (например, обращение на «Вы» с заглавной буквы, обилие вежливых слов, скорость ответа)?