



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Донской государственный  
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области  
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора  
Н.М. Сидоркина  
"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине  
«Документационное обеспечение предприятий сервиса»  
для обучающихся по направлению подготовки  
*43.03.01 Сервис*

Волгодонск  
2023

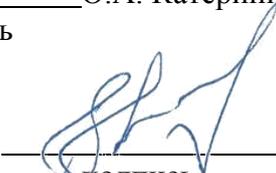
## Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 24 » апреля 2023 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент  О.А. Катеринич  
подпись

Заведующий кафедрой  В.И. Кузнецов  
подпись

### Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»  Катеринич О.А.  
подпись

Директор ООО «Бонжур»  Бударина Э.В.  
подпись

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)  
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_-20\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_-20\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_-20\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_-20\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

## Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

## **1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)**

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК - 2: Способен определить круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы <sup>1</sup> , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции <sup>2</sup>	Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>3</sup>	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций <sup>4</sup>
УК-2	УК-2.1	значение информации в развитии современного общества, концептуальные основы документационного обеспечения процесса предоставления услуги с учетом требований потребителя, технологии документационного оформления взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.	Лек, П.р., Ср	1.1, 1.2, 1.3, 1.4,1.6-1.10, 1.12-1.19,1.21	Контрольные вопросы, вопросы к экзамену	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	УК-2.2	получать информацию об объектах сервиса из разнообразных источников; настраивать и осуществлять электронную коммуникацию с различными партнерами; применять методы документационного обеспечения профессиональной деятельности при решении задач, связанных с оптимизацией и повышением	Лек, П.р., Ср работа в малых группах,		Практическая работа	

<sup>1</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

<sup>2</sup> Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

<sup>3</sup> Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

<sup>4</sup> Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		эффективности сервисной деятельности.				
	УК-2.3	технологиями документационного обеспечения эффективных процессов оказания услуг, соответствующих требованиям потребителей; категориальным аппаратом; навыками оформления договорных отношений в сервисной деятельности – основами организации процесса оказания услуг				

## 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» проводится в форме зачёта с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов <sup>5</sup> )= не предусмотрен						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекционные занятия (X <sub>1</sub> )	Практические занятия (Y <sub>1</sub> )	Лабораторные занятия (Z <sub>1</sub> )	Лекционные занятия (X <sub>2</sub> )	Практические занятия (Y <sub>2</sub> )	Лабораторные занятия (Z <sub>2</sub> )	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 – удовлетворительно; 61-80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X <sub>1</sub> + Y <sub>1</sub>			Сумма баллов за 2 блок = X <sub>2</sub> + Y <sub>2</sub>				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

<sup>5</sup> Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом<sup>6</sup>;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

<sup>6</sup> Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

### **1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Документационное обеспечение предприятий сервиса» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

## **2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний**

#### **Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)**

1. Организация документооборота. Входящие, исходящие, внутренние документы. Порядок прохождения и использования.
2. Основные положения ГСДОУ и ЕГСД и их роль в совершенствовании работы с документами.
3. Общесоюзный классификатор управленческой деятельности (ОКУД) и его роль в совершенствовании работы с документами.
4. Реквизиты документов. Перечень обязательных реквизитов служебного письма. Схема их расположения.
5. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (ОРД). Требования к оформлению документов.
6. Понятия «унификация», «стандартизация», «трафаретизация» и их особенности.
7. Основные виды документов и их классификация.
8. Определения понятия «документ». Основные функции документа.
9. Корреспонденция и делопроизводство, их роль в работе аппарата управления.
10. Понятие «бланк документа», его виды и значение.
11. Требования к тексту документа.
12. Формы унифицированных текстов документа (трафарет, таблица, анкета) и их роль в совершенствовании делопроизводства.
13. Понятие служебного письма, его основные виды. Требования к его составлению и оформлению.
14. Определение понятия «постановление», «решение», «распоряжение». Их основные особенности.
15. Определить понятие «приказ», требования к его составлению.
16. Определение понятия «протокол», требования к его составлению.
17. Определение понятий «докладная» и «объяснительная» записка, требования к их составлению и оформлению.
18. Определение понятия «служебная» и «личная» справки, требования к их составлению.
19. Определение понятий «телеграмма» и «телефонограмма», требования к их оформлению.
20. Определение понятий «подлинник», «копия», «выписка», «дубликат документа».
21. Организационно-распорядительные документы. Их особенности и место в системе управления.
22. Документы по личному составу. Их виды и особенности оформления.
23. Информационно-справочные документы. Их основные виды, функции и место в системе управления.
24. Договоры и трудовые соглашения. Требования к оформлению.
25. Регистрация документов. Ее особенности и основные виды.

26. Номенклатура дел. Ее основные реквизиты и требования к оформлению.
27. Значение контроля исполнения документов в деятельности предприятий.
28. Основные правила формирования дел. Способы хранения дел.
29. Основные правила подготовки дел к сдаче в архив.
30. Архив предприятия. Его функции и основные требования к нему.
31. Рабочее место делопроизводителя. Основные требования.
32. Основы законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах.
33. Понятие акта, требования к его составлению и оформлению.
34. Использование компьютерной технологии в делопроизводстве, программное обеспечение, основные достоинства используемых программ.

*Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):*

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### **Вопросы к экзамену**

#### **по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса»**

1. Основные понятия и терминология
2. Функции документа
3. Виды документов и их классификация
4. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов
6. Организационно-правовые документы предприятия
7. Организационно-распорядительные документы предприятия
8. Информационно-справочные документы
9. Понятие и классификация служебных писем.
10. Специфика делового стиля письма. Этикет в служебной переписке.
11. Структура документации по личному составу
12. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
13. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу
14. Понятия и принципы организации документооборота
15. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов предприятия
16. Регистрация документов. Индексация документов
17. Контроль исполнения документов
18. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное (постоянное) хранение
19. Архивное хранение дел

20. Документооборот сервисного предприятия
21. Теория и практика документоведения в России.
22. Нормативно-методическая база делопроизводства. Структура законодательной и нормативной базы делопроизводства.
23. Основные отличительные признаки управленческого документа.
24. Назовите варианты, проявления управленческой функции документа.
25. Охарактеризуйте один из видов организационно –распорядительных документов (по указанию преподавателя).
26. Объясните суть двух реквизитов управленческих документов (по указанию преподавателя).
27. Правила разработки и ведения номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел.
28. Правила формирования дел. Оформление дел.
29. Регистрация документов. Структура регистрационного индекса, правила его образования и нанесения.
30. Формы регистрации документов, их виды и назначения.
31. Контроль исполнения управленческих документов, его виды, этапы и значение.
32. Понятие экспертизы ценности документов. Составы и функции экспертных комиссий.
33. Организация и правила проведения экспертизы.
34. Технологии приема и обработки документов.
35. Онлайн сервисы гугл.
36. Организация и проведение опроса клиентов предприятий сервиса.
37. Назначение и функционал crm-систем.

## **2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений**

### **Практические задания по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса»**

1. Составить и оформить приказ о приеме на работу.
2. Оформить реквизит «подпись». Документ подписывает на бланке директор АО «Визит» Свиридов И.А. и директор АО «Связь» Теплов С.П.
3. В связи с уходом менеджера в очередной отпуск составить и оформить приказ о возложении его обязанностей на другого работника
4. Оформить реквизит «Утверждения».
5. Составить и оформить докладную записку.
6. Составить и оформить личное заявление руководителю предприятия с любой просьбой.
7. Оформить реквизит «подпись».
8. Составить и оформить претензионное письмо.
9. Составить и оформить телеграмму, извещающую руководителя предприятия о возможности участия его работников в научно- практическом семинаре повышения квалификации.
10. Составить и оформить служебное письмо, извещающее о расторжении ранее заключенного договора.
11. Составить и оформить доверенность на получение товарно-материальных ценностей.
12. Составить и оформить доверенность от своего имени на получение денежных средств.

13. Оформить реквизит «гриф внутреннего согласования». Документ согласован с начальником финансового отдела Лебедевой И.З. и юрисконсультom Нестеровой П.Б.
14. Составить и оформить справку, подтверждающую заработную плату работника предприятия.
15. Оформить реквизит «адресат». Документ адресуется директору гостиницы «Ангара» Шиловой Ф.А. Адрес: 664000, г. Ангарск, ул. Баррикад 25.
16. Составить и оформить гарантийное письмо любого содержания.

#### Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены всёпрактическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задание с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Документационное обеспечение предприятий сервиса» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине  
«Документационное обеспечение предприятий сервиса»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-2	значение информации в развитии современного общества, концептуальные основы документационного обеспечения процесса предоставления услуги с учетом требований потребителя, технологии документационного оформления взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.	Не предусмотрено	Вопросы к экзамену	получать информацию об объектах сервиса из разнообразных источников; настраивать и осуществлять электронную коммуникацию с различными партнерами; применять методы документационного обеспечения профессиональной деятельности при решении задач, связанных с оптимизацией и повышением эффективности сервисной деятельности.	Не предусмотрено	Вопросы к экзамену	технологиями документационного обеспечения эффективных процессов оказания услуг, соответствующих требованиям потребителей; категориальным аппаратом; навыками оформления договорных отношений в сервисной деятельности – основами организации процесса оказания услуг;	Не предусмотрено	Вопросы к экзамену