

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:55:09

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca1bae916

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы сервиса транспортных средств

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки:

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная

Год начала обучения

2021 г.

Изучается

в 3 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы сервиса транспортных средств» является:

- подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности;
- теоретическое освоение курса предполагает изучения особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- практическое освоение курса предполагает приобретения конкретных навыков в предоставлении услуг в сфере сервиса;

Задачами изучения дисциплины являются:

- понимание навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- усвоение знаний о содержании и формах и практической деятельности в области формирования потребностей;
- выработка глубоких представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы сервиса транспортных средств» к обязательной части Блока 1 ОП подготовки бакалавра направления 43.03.01 – Сервис, и изучается в 1 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Связь с предшествующими дисциплинами не обнаружена.

4. Связь с последующими дисциплинами

Освоение дисциплины «Сервисная деятельность», является базовым курсом для изучения следующих дисциплин: «Основы научных исследований», «Методы обработки результатов измерений».

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1 Наименование компетенций

Индекс	Формулировка
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности;	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический

- индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры; - историю сервисной деятельности; - особенности сервисной деятельности в различных сферах;	анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Уметь: - искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; - устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию; - работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;	
Владеть: - диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Астр. часы

Объем занятий:	108 ч.	4 з.е.
Итого		
В т.ч. аудиторных	40,5 ч.	
Из них:		
Лекций	13,5 ч.	
Практических работ	27 ч.	
Самостоятельной работы	27 ч.	
Контроль	40,5 ч.	

Экзамен 1 семестр

7. Содержание дисциплины, структурирование по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
1 семестр							
1	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	УК-1	1,5	1,5	-		92,25
2	Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	УК-1	1,5	1,5	-		
3	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	УК-1	1,5	1,5	-		
4	Тема 4. Проблемы и перспективы развития современного сервиса	УК-1	1,5	1,5	-		
5	Тема 5. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	УК-1	1,5	1,5	-		
6	Тема 6. Этические аспекты сервисной деятельности	УК-1	1,5	1,5	-		
7	Тема 7. Психологическая культура сервиса	УК-1	1,5	3	-		
8	Тема 8. Культура общения с клиентами	УК-1	1,5	3	-		
9	Тема 9. Жалобы и конфликты с клиентами	УК-1	1,5	3	-		
10	Тема 10. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	УК-1	-	3	-		
11	Тема 11. Эстетическая культура и этикет	УК-1	-	3	-		
12	Тема 12. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	УК-1	-	3	-		

	Итого за 1 семестр	13,5	27	-		27
	ИТОГО	13,5	27	-		27

7.2 Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объём часов	Интерактивная форма проведения
1 семестр			
1	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	1,5	
2	Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	1,5	
3	Тема 3. Сервисная деятельность и потребности человека	1,5	
4	Тема 4. Проблемы и перспективы развития современного сервиса	1,5	
5	Тема 5. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	1,5	
6	Тема 6. Этические аспекты сервисной деятельности	1,5	
7	Тема 7. Психологическая культура сервиса	1,5	
8	Тема 8. Культура общения с клиентами	1,5	
9	Тема 9. Жалобы и конфликты с клиентами	1,5	
	Итого за 1 семестр	13,5	
	ИТОГО	13,5	

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4.Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических работ	Объём часов	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
1	Практическая работа №1. Теоретические основы сервисной деятельности	1,5	
2	Практическая работа 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	1,5	
3	Практическая работа №3. Сервисная деятельность и потребности человека	1,5	
	Практическая работа №4. Проблемы и перспективы развития современного сервиса	1,5	
	Практическая работа №5. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	1,5	
	Практическая работа №6. Этические аспекты сервисной деятельности	1,5	

	Практическая работа №7. Психологическая культура сервиса	1,5	
	Практическая работа №7. Психологическая культура сервиса	1,5	
	Практическая работа №8. Культура общения с клиентами	1,5	
	Практическая работа №8. Культура общения с клиентами	1,5	
	Практическая работа №9. Жалобы и конфликты с клиентами	1,5	
	Практическая работа №9. Жалобы и конфликты с клиентами	1,5	
	Практическая работа №10. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	1,5	
	Практическая работа №10. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	1,5	
	Практическая работа №11. Эстетическая культура и этикет	1,5	
	Практическая работа №11. Эстетическая культура и этикет	1,5	
	Практическая работа №12. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	1,5	
	Практическая работа №12. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	1,5	
	Итого за 5 семестр	27	-
	ИТОГО	27	-

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализованных компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объём часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр						
УК-1	Самостоятельное изучение литературы по темам № 3-12	Конспект	Собеседование	19,44	2,16	21,6
УК-1	Подготовка к практическим занятиям	Индивидуальное задание	Отчёт (письменный)	4,86	0,54	5,4
Итого за 1 семестр				24,3	2,7	27
ИТОГО				24,3	2,7	27

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств.

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроль (текущий/промежуточный)	Наименование оценочного средства
УК-1	1-12	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-1	1-12	Отчёт (устный)	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену
УК-1	1-12	контрольная работа (письменно)	промежуточный	письменный	Комплект заданий для контрольной работы

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

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-1					
Базовый	Знать: - основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры;	- основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности;	- основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека;	- основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры;	
	Уметь: - искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов обслуживания человека;	- искать способы удовлетворения конкретных потребностей;	- искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов обслуживания человека;	- искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; - устанавливать	

	- устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию;			контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию;	
	Владеть: - диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.	- диагностикой особенностей основных потребностей человека;	- диагностикой особенностей основных потребностей человека;	- диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.	
Повышенн ый	Знать: - основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры; - историю сервисной деятельности; - особенности сервисной деятельности в различных сферах;				- основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры; - историю сервисной деятельности; - особенности сервисной деятельности в различных сферах;
	Уметь: - искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов				- искать способы удовлетворения конкретных потребностей; -

	обслуживания человека; - устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; - работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;				осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; - устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; - работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
	Владеть: - диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.				- диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.

Рейтинговая оценка знаний студента – не предусмотрена.

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (1 семестр):

Знать:

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Услуга и товар: общее и отличное
24. Современные классификации услуг
25. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
26. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
27. Интернет-услуги населению.
28. Риски в сфере услуг
29. Анимационные услуги.
30. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
31. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями
32. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
33. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
34. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
35. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
36. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
37. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
38. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
39. Банный сервис: история и современное состояние.
40. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
41. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
42. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.

Уметь,

владеть:

43. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное

состояние вопроса

44. Услуги проката: история и современные предложения.
45. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
46. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.
47. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.
48. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.
49. Конгрессный туризм: услуги организаторов.
50. Событийный туризм: услуги организаторов.
51. Сельский туризм: современные предложения.
52. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.
53. Виды и исходы конфликтов.
54. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; способствование свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).
55. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.
56. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
57. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
58. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).
59. Парки отдыха: история появления, услуги, предоставляемые в парках отдыха.
60. Ресторанный сервис: история вопроса.
61. Сервисные предложения для владельцев животных.
62. Услуги охраны: история и современное состояние вопроса.
63. Услуги по уборке помещений: история и современное состояние вопроса
64. Аквапарки и предоставляемые ими услуги.
65. Курорты: история и современное состояние вопроса. Услуги, предоставляемые на курортах.
66. Музеи и услуги, предоставляемые ими.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса (один вопрос для проверки знаний и два вопроса для проверки умений и навыков студента).

Для подготовки по билету отводиться 30 минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими лабораторные и практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- устный отчет;
- письменный отчет.

К практическому занятию студент должен подготовить ответы на индивидуальное задание по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- отсутствие умения применять теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления отчета;
- пассивность в участия в групповой работе.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам №1-12	1-3	1	2	1-3
2	Подготовка к практическим занятиям	1-3	1	1	1-3
3	Выполнение контрольной работы	1-3	1	3	1-3

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1 Перечень основной литературы

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С. -Электрон. текстовые данные. -Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.- 64 с.

2. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова: Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: Учебник/ А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 240 с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л. -Электрон. текстовые данные. -М.: Дашков и К, 2015.- 284 с.

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. СПб.: Питер, 2003.- 288 с.
2. В.В. Волгин Создание и сертификация– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 352 с.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 – Сервис (Профиль подготовки – Сервис транспортных средств) – Пятигорск: Филиал СКФУ в г.Пятигорске.
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 – Сервис (Профиль подготовки – Сервис транспортных средств) – Пятигорск: Филиал СКФУ в г.Пятигорске.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 – Сервис (Профиль подготовки – Сервис транспортных средств) – Пятигорск: Филиал СКФУ в г.Пятигорске.

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»
3. Электронно-библиотечная система Лань

11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level- лицензия № 61541869

Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level - лицензия № 61541869

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ауд. 101Д/7 - лаборатория прикладной механики – для проведения лекционных, практических и лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Шкаф для размещения наглядных учебных пособий открытый – 1 шт.;

Ауд. 202/1А/7 - аудитория для самостоятельной работы
Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Доступом к электронной информационно-образовательной среде;
- Книжные шкафы для учебной литературы и учебно-методических материалов.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.