

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:07:18
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СФЕРЕ
УСЛУГ**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Туристическая деятельность
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2022
Реализуется в 5 семестре	

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
кандидат пед. наук, доцент
Гарбузова Т.Г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) «Туристическая деятельность».

Задачами освоения дисциплины являются: освоение основных понятий в области управления качеством; понимание специфики профессионализма работников сферы туризма; усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной турфирме; понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества; освоение методов оценки эффективности работников турпредприятия; освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий; изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 5 семестре.

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего: ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	4	108	
Из них ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		40,5	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		13,5	
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		-	
Лабораторных работ			
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			

Практических занятий		27	1,5
Самостоятельной работы		40,5	
Формы контроля:			
Экзамен 5 семестр		27	

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
5 семестр							
Раздел 1. Управление качеством сферы услуг							
1	Основные понятия управления качества услуг	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
1	Основные категории качества	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
2	Основные требования к качеству услуг	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
2	Факторы качества услуг	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
3	Показатели качества турпредприятия	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
3	Показатели безопасности для турпредприятия	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
4	Цели и задачи стандартизации.	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
4	Стандарты и технологии обслуживания.	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
	Правила разработки	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
5	Национальные стандарты	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6	Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
6	Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
Раздел 2. Правовое обеспечение управления качеством							
7	Законодательство в индустрии туризма	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
7	Методы оценки качества услуг	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
8	Основные понятия технического регулирования	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
8	Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
9	Техническое регулирование гостиничных услуг	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	1,5	1,5			4,5
9	Требования к содержанию технического регламента	ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)		1,5			4,5
Итого за 5 семестр			13,5	27			81
Итого			13,5	27			81

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
Раздел 1. Управление качеством сферы услуг			
1.	Тема 1. Основные понятия управления качеством услуг. Сущность и роль качества. Процесс управления качеством. Эволюция работ по управлению качеством.	1,5	
2.	Тема 2. Основные требования к качеству услуг. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.	1,5	
3.	Тема 3. Показатели качества турпредприятия. Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг. Потребительская оценка качества услуг. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.	1,5	
	Тема 4. Методы стандартизации. Исторические задачи стандартизации. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Задачи стандартизации. Методы стандартизации.	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5.	Тема 5. Правила разработки стандартов обслуживания. Процедура разработки стандартов обслуживания. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.	1,5	
6.	Тема 6. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях. Наличие и соблюдение стандартов качества в гостиничном предприятии. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.	1,5	
Раздел 2. Правовое обеспечение управления качеством			
7.	Тема 7. Законодательство в индустрии туризма. Законодательная основа гостиничного сервиса в России. Туризм и законодательство.	1,5	
8.	Тема 8. Основные понятия технического регулирования. Законодательные основы технического регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.	1,5	
9.	Тема 9. Техническое регулирование гостиничных услуг. Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Объекты технического регулирования.	1,5	
	Итого за 5 семестр	13,5	
	Итого	13,5	

5.3 Наименование лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом дисциплины.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
Раздел 1. Управление качеством сферы услуг			
1	Практическое занятие 1. Основные понятия управления качества услуг. Сущность и роль качества. Процесс управления качеством. Эволюция работ по управлению качеством.	1,5	
1	Практическое занятие 2. Основные категории качества. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.	1,5	
	Практическое занятие 3. Основные требования к документу подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Содержание информации о состоянии обслуживания. Требования к документам, устанавливающим методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Процедуры	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.		
2	Практическое занятие 4. Факторы качества услуг. Факторы, определяющие качество услуг. Процесс формирования качества услуги. Система контроля над предоставлением услуг.	1,5	
3	Практическое занятие 5. Показатели качества турпредприятия. Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг. Потребительская оценка качества услуг. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.	1,5	
3	Практическое занятие 6. Показатели безопасности для турпредприятия. Значение безопасности для турфирмы. Классификация показателей безопасности. Показатели безопасности для жизни здоровья потребителей. Показатели сохранности информации. Показатели безопасности для окружающей среды.	1,5	
4	Практическое занятие 6. Цели и задачи стандартизации. Исторические основы развития стандартизации. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации. Задачи стандартизации. Методы стандартизации.	1,5	
4	Практическое занятие 7. Стандарты и технологии обслуживания. Правила обслуживания потребителей. Обеспечение качества сервиса. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.	1,5	1,5
5	Практическое занятие 8. Правила разработки стандартов обслуживания. Процедура разработки стандартов обслуживания. Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.	1,5	
5	Практическое занятие 9. Национальные стандарты. Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов. Порядок разработки национальных стандартов.	1,5	
6	Практическое занятие 11. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях. Наличие и соблюдение стандартов качества в гостиничном предприятии. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.	1,5	
6	Практическое занятие 12. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров». Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице». Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».	1,5	
Раздел 2. Правовое обеспечение управления качеством			
7	Практическое занятие 13. Законодательство в индустрии туризма. Законодательная основа гостиничного сервиса в России. Туризм и законодательство.	1,5	
7	Практическое занятие 14. Методы оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг. Метод SERQUAL. Метод Канона.	1,5	
8	Практическое занятие 15. Основные понятия технического регулирования. Законодательные основы технического	1,5	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.		
8	Практическое занятие 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации. Участники национальной стандартизации. Информационное обеспечение стандартизации.	1,5	
9	Практическое занятие 17. Техническое регулирование гостиничных услуг. Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Объекты технического регулирования.	1,5	
9	Практическое занятие 18. Требования к содержанию технического регламента. Цели и содержание технических регламентов. Порядок разработки, согласования, принятия, обновления и отмены технических регламентов.	1,5	
	Итого за 5 семестр	27	1,5
	Итого	27	1,5

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр					
ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	27,72	0,28	28
ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2)	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	Собеседование	12,125	0,125	12,5
Итого за 5 семестр			39,845	0,405	40,5
Итого			39,845	0,405	40,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

критериев оценивания компетенций на различных этапах
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений,

навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

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

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422> (дата обращения: 21.04.2022).

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505> (дата обращения: 21.04.2022).

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495766> (дата обращения: 21.04.2022).

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492674> (дата обращения: 21.04.2022).

8.2. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг» для студентов направления подготовки 53.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Комплект учебной мебели; доска учебная; мультимедийное оборудование: ноутбук; проектор стационарный; экран настенный
Практические работы	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

технической базой для осуществления образовательного процесса. Аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронно-образовательной среде.

11. 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 также 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, прочесть 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, прочесть 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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022