Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

гостиничные услуги

Форма обучения: очная

Вологда – 2024

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 04.09.2024 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Зам. директора по учебно-методической
работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Гадаева Марина Ивановна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Цель и место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Цель дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»: формирование теоретических знаний и практических навыков, позволяющих анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживании, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса на предприятиях туризма.

Дисциплина включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; -выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; -оценивать практическую значимость результатов поиска; -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; -использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; -современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-работать в коллективе и команде; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, в ходе профессиональной и предпринимательской деятельности	-особенности работы в малых и больших группах, работы в команде, организации коллективной работы; -принципы организации проектной деятельности	

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	-правила оформления документов; -правила построения устных сообщений	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; -кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; -правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-описывать методы мониторинга рынка услуг; -воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	-историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства; -классификацию услуг и сервиса; -методы мониторинга рынка услуг; -правила обслуживания потребителей услуг	планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Учебные занятия	**66**
в т.ч.	
теоретическое обучение	50
практические занятия	16
Самостоятельная работа	**2**
Промежуточная аттестация	**4**
ВСЕГО	**72**

2.2. Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Коды компетенций
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1 Основы теории услуг	**Содержание учебного материала**		ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09, ПК 1.1
	Понятие свойства и типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные	2	
	Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие	2	
	Рынок услуг и его особенности	2	
	Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.	2	
	Практические занятия		
	Предоставление основных видов услуг. Характеристика специфики различных услуг	2	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	**Содержание учебного материала**		ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09, ПК 1.1.
	Основные задачи современного сервиса	2	
	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический	2	
	Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции и принципы современного сервиса.	2	
	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу	2	
	Практические занятия		
	Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.	**Содержание учебного материала**		ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09, ПК 1.1.
	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг.	2	
	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека	2	
	Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	2	
	Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.	2	
	Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг	2	
	Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.	2	
	Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение,убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	
	Групповые показатели качества.	2	
	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.	2	
	Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, безопасность.	2	

	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.	2	
	Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги.	2	
	Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.	2	
	Практические занятия		
	Работа с нормативными документами о правилах предоставления гостиничных услуг в РФ	2	
	Работа с нормативными документами о правилах предоставления услуг общественного питания	2	
	Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятий питания	2	
	Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности			
Тема 3.1. Система обслуживания в сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**		ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09, ПК 1.1.
	Понятие профессионального и делового общения	2	
	Место и роль общения участников сервисной деятельности	2	
	Проблема взаимоотношений продавца и клиента.	2	
	Практические занятия		
	Разработка сценария введения телефонных переговоров	2	
Самостоятельная работа. Работа с нормативными документами. Работа с учебно-методической литературой.		**2**	
Промежуточная аттестация		**4**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; учебно-методический комплекс; учебных и методических пособий; учебно-бланковый материал.

Технические средства обучения: мультимедиапроектор, компьютер.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545399
2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541866
3. Карабущенко, П. Л. Искусство гостеприимства. Русские традиции: учебное пособие для среднего профессионального образования / П. Л. Карабущенко, Т. А. Шебзухова, А. А. Вартумян; под редакцией А. А. Вартумяна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 285 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12655-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543249
4. Суворова, Г. М. Безопасность туризма: учебник для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18682-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545355
5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540622

3.2.2. Дополнительные источники

1. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539063
2. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538358
3. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538856

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
знает: -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; -номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства; -правила оформления документов; -правила построения устных сообщений -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -особенности работы в малых и больших группах, работы в команде, организации коллективной работы; -принципы организации проектной деятельности -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; -особенности произношения и правила чтения текстов профессиональной направленности -историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства; -классификацию услуг и сервиса; -методы мониторинга рынка услуг; -правила обслуживания потребителей услуг умеет: -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); -определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; -выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; -оценивать практическую значимость результатов поиска; -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности;	-распознает задачу и/или проблему в профессиональном контексте; анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части; определяет этапы решения задачи; составляет план действия; -определяет необходимые ресурсы; -оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); -определяет задачи для поиска информации; -определяет необходимые источники информации; -выделяет наиболее значимое в перечне информации; -оценивает практическую значимость результатов поиска; -оформляет результаты поиска; -грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке; -проявляет толерантность в рабочем коллективе; -применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение; -подбор нормативно-правовых документов; -описание методов мониторинга рынка услуг; -воспроизведение правил обслуживание потребителей.	Текущий контроль в форме: устного и письменного опроса на поставленные вопросы; выполнение тестовых заданий; решения практикоориентированных (ситуационных) заданий.

-использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; -работать в коллективе и команде; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, в ходе профессиональной и предпринимательской деятельности; -грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; -проявлять толерантность в рабочем коллективе; -понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; -кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; -описывать методы мониторинга рынка услуг; -воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.		

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

По итогам изучения дисциплины предусмотрен дифференцированный зачет. Зачетная работа состоит из 6 вариантов по 1 теоретическому и 2 практическим заданиям в каждом.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные.
4. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.
5. Маркетинговая среда предприятия сервис.
6. Сегментирование рынка услуг.
7. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
8. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
9. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.
12. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
13. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
14. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
15. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

16. Формы и методы обслуживания потребителей.

17. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

18. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».

19. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

20. Культура сервиса.

21. Правила обслуживания потребителей

22. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

23. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.

24. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.

25. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

26. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.

27. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

28. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.

29. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

30. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Примерный перечень практических заданий

Задание 1. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании:

- группа школьников
- родители с детьми
– турист из Китая
- вегетарианец
- семейная группа с детьми
- бизнесмен

Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Задание 2. Приведите оценку качества услуг какой-либо сервисной организации (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет.

Задание 3. Выберите варианты ответа и обоснуйте свой выбор.

Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице, горничной.

Критерии оценивания результатов дифференцированного зачета

Оценка «5» (отлично) – за правильное раскрытие теоретического вопроса и выполнение практических заданий, допускается одно несущественное замечание;

Оценка «4» (хорошо) – за правильное раскрытие теоретического вопроса и выполнение одного практического задания, или за правильное выполнение двух практических заданий;

Оценка «3» (удовлетворительно) – за неполное раскрытие теоретического вопроса и неполное выполнение практических заданий;

Оценка «2» (неудовлетворительно) – за выполнение одного теоретического вопроса и менее.