

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 18.10.2024 18:13:06  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a2306a0f55e0c39

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 г. № 1100.

Автор-составитель: Кремлева В.Г., старший преподаватель кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 27.05.2024 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и  
международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалиста среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 и ПК 2.А.5.

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 2.А.5 ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

## Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической	<b>ЛР 5</b>

<p>памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<b>ЛР 6</b>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	<b>ЛР 7</b>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	<b>ЛР 8</b>
<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>	<b>ЛР 11</b>
<p>Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства</p>	<b>ЛР 13</b>
<p>Активно применять полученные знания на практике.</p>	<b>ЛР 22</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	Разделение по семестрам	
		3 семестр	4 семестр
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>118</b>	<b>36</b>	<b>82</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>84</b>	32	52
в т. ч.:			
теоретическое обучение	<b>32</b>	12	20
практические занятия	<b>72</b>	20	52
<i>Самостоятельная работа</i>	8	4	4
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	6	контрольная работа	6

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>3 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>34/20</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4-8,11
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	
	Характеристика основных показателей услуг	4	
	Сегментирование потребителей услуг туризма и гостеприимства	6	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4-8,11; 13;22
	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. Виды сервисной деятельности.	8	

	Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
	Практика сервисной деятельности	8	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Контрольная работа		
<b>4 семестр</b>			
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>78/52</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>34</b>	
<b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<p>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>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. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>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. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.</p> <p>Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных</p>	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22



	<p>ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>	
	Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	8	
	Определение качества сервисных услуг	12	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>38</b>	
<b>Осуществление услуг</b>	<p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.</p> <p>Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>	6	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22</p>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>32</b>	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	32	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен	<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>112</b>	

### 2.3. Перечень примерных тем рефератов (докладов)

1. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.
2. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития.
3. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
4. Стандарты обслуживания в сфере сервиса.
5. Культура сервиса (на примере конкретного предприятия).
6. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Особенности и виды туров.
7. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха.
8. Особенности обслуживания.
9. Информационные технологии в различных направлениях сервисной деятельности.
10. Этапы развития сферы туризма.
11. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
12. Поведение потребителей деловых услуг.
13. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.
14. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.
15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса.
16. Современные тенденции, прогнозы и перспективы развития сервисной деятельности.
17. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
18. Обслуживание представителей разных культур.

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<b>Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса № 206</b>	<b>Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Проектор Экран для проектора Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная. Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	<b>Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет № 122</b>	<i>Основное оборудование:</i> автоматизированное рабочее место библиотекаря - 6 шт. автоматизированное рабочее место читателей - 3 шт. стенд информационный – 2 шт.

		<p>кафедра выдачи книг – 2 шт.          посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) – 57 шт.          стеллажи для книг -97 шт.          выставочный стеллаж- 6 шт.          каталожный шкаф -3 шт.          картины – 15 шт.  <i>формуляры, мультимедиа носители</i>  <i>подъемно-поворотные стулья</i>  <i>журнальные столы</i>  <i>кресла для отдыха</i>  <i>шкафы канцелярские</i>  <i>флипчарты</i>  <b>Технические средства:</b>          компьютер с лицензионным программным обеспечением          проектор          экран          принтер-2 шт.          сканер -1 шт.  <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b>          Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ - 2 шт.          Линза Френеля- 2 шт.          Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата          Клавиатура с нанесением шрифта Брайля          Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ          Световые маяки на дверях библиотеки          Тактильные указатели направления движения          Тактильные указатели выхода из помещения          Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения          Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля          Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

##### *Печатные издания:*

1. Горностаева, Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учеб. пособие / Ж.В. Горностаева, Е.В. Дуванская, Е.С.Алёхина. - Ростов н/Д : Феникс, 2020. - 317с. : ил.
2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учеб.пособие / О. Н. Гукова. - М. : ФОРУМ, 2019. - 160с.

##### *Электронные издания (электронные ресурсы):*

1. Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для спо / Л.Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 429 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533119> (дата обращения: 21.05.2024).
2. Бражников, М.А. Сервисология: учебное пособие / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 144 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 21.05.2024).

3. Скобкин, С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для спо / С.С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 314 с. — URL : <https://urait.ru/bcode/532163> (дата обращения: 21.05.2024)
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для спо/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — URL : <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 21.05.2024)

### 3.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой, используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

#### Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство просвещения Российской Федерации [сайт]. — URL: <https://edu.gov.ru/>;
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://school-collection.edu.ru/>;
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>;
5. Справочно-правовая система "ГАРАНТ"[сайт]. — URL: <http://www.i-exam.ru>.
6. Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. — URL: <https://urait.ru>.
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>.

#### Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Гарант аэро: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru>.
2. КонсультантПлюс: информационно-правовой портал [сайт]. — URL:<https://www.consultant.ru>.
3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [сайт]. — URL:<http://elibrary.ru>.
4. Интернет-журнал для для отельеров, топ-менеджеров гостиничной индустрии и работников сферы horeca [сайт]. — URL:<http://hotelier.pro>.
5. Портал про гостиничный бизнес [сайт]. — URL:<http://prohotel.ru/>.
6. Ресторанный бизнес - курсы дистанционного обучения [сайт]. — URL:<https://mba-city.ru/restaurant/>.
7. Hospitality Guide – портал подборки информации практиков гостиничного бизнеса [сайт]. — URL:<https://hospitalityguide.ru/>.

#### Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	