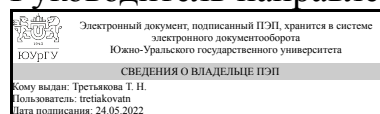


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



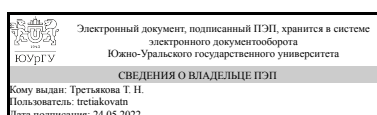
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.16 Сервисология  
для направления 43.03.02 Туризм  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

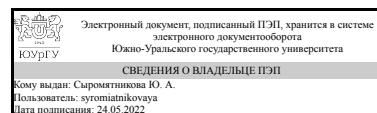
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



Ю. А. Сыромятникова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель курса— дать студентам комплексное представление о человеке и его основных потребностях; выявить способы формирования и средства удовлетворения потребностей; охарактеризовать принципы и методы индивидуального обслуживания населения, учитывающих индивидуальность человека как целостной личности, его потребности, интересы и ценностные ориентации.

## Краткое содержание дисциплины

Курс направлен на знакомство с основами сервиса и содержит два крупных раздела. Первый раздел "Человек и его потребности", который посвящен изучению категории «человек» и проблемы ее научного понимания, культурно-философских образов человека в логике историко-хронологического подхода, а также классификационные группировки потребностей человека, особенности мотивации и аксиологические основания потребностей Второй раздел "Сервисная деятельность" ориентирован на изучении специфики и структурных элементов человеческой деятельности, потребления как вида деятельности, основ потребительской культуры, а также сервиса как система индивидуального обслуживания

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                                                                          | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                             | Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека<br>Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей<br>Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                      | Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека<br>Умеет: определять потребительский статус туристских услуг<br>Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг                                                                                                                                                                                |
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей<br>Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей<br>Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей                                                                                                                                                                                                                                   |

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Нет                                                           | 1.О.27 Психология,<br>1.О.07 Безопасность жизнедеятельности,<br>1.О.22 Экология,<br>1.О.12 Организация туристской деятельности,<br>1.О.29 Управление качеством,<br>1.О.30 Основы медицинских знаний,<br>1.О.19 Менеджмент,<br>Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр) |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                            |             | Номер семестра                     |
|                                                                            |             | 2                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                              | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                 | 12          | 12                                 |
| Лекции (Л)                                                                 | 8           | 8                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                   | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                        | 87,5        | 87,5                               |
| с применением дистанционных образовательных технологий                     | 0           |                                    |
| Подготовка к контрольному тестированию                                     | 25          | 25                                 |
| Подготовка к контрольным работам                                           | 12,5        | 12,5                               |
| Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ                             | 50          | 50                                 |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 8,5         | 8,5                                |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                   | -           | экзамен                            |

#### 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|----------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                  | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Человек и его потребности        | 6                                         | 4 | 2  | 0  |
| 2         | Сервисная деятельность           | 6                                         | 4 | 2  | 0  |

##### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                       | Кол-во часов |
|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Основные понятия курса. Цели и задачи дисциплины                                                              | 1            |
| 2        | 1         | Природа человека: исторический аспект. Классификация потребностей                                             | 1            |
| 3        | 1         | Понятие мотивации. Теории мотивации                                                                           | 1            |
| 4        | 1         | Аксиологические основания потребностей. Ценностные ориентации: понятие и классификация                        | 1            |
| 5        | 2         | Сфера сервиса: основные понятия. Нормативно-правовые основы сервисной деятельности                            | 1            |
| 6        | 2         | Предпосылки становления сервисной деятельности                                                                | 1            |
| 7        | 2         | Поведение потребителей и их типология. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение | 1            |
| 8        | 2         | Качество и безопасность услуг. Особенности организации оценки качества услуг                                  | 1            |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара         | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Основные концепции в понимании природы человека. Классификация потребностей | 1            |
| 2         | 1         | Диагностика ценностей человека с использованием психологических тестов      | 1            |
| 3         | 2         | Оценка качества услуг с помощью методики SERVQUAL                           | 2            |

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                                     | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                                                       | Семестр | Кол-во часов |
| Подготовка к контрольному тестированию         | Третьякова, Т. Н. Человек и его потребности [Текст] учеб. пособие Т. Н. Третьякова ; Урал. гос. ун-т физ. культуры и др. - Челябинск: Издательство УралГУФК, 2009. - 313 с.                                                                                                                      | 2       | 25           |
| Подготовка к контрольным работам               | Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.                                                                                                                                                         | 2       | 12,5         |
| Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ | Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 252 с.<br>Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. | 2       | 50           |

|  |                                                                                                       |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля     | Название контрольного мероприятия                                                   | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 2        | Текущий контроль | Составить сравнительную таблицу "Основные концепции в понимании природы человека"   | 1   | 6          | В таблице необходимо охарактеризовать 3 религиозные и 3 научные концепции, отражающие 3 ведущих вопроса в понимании природы человека. За грамотную характеристику каждой концепции начисляется 1 балл. При неполной характеристике любой из концепции или в случае наличия небольших неточностей оценка понижается до 0,5 балла. При отсутствии характеристики концепции выставляется 0 баллов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | экзамен          |
| 2    | 2        | Текущий контроль | Подготовить мультимедийную презентацию "Характеристика одного из вида потребностей" | 1   | 5          | Отлично (4,25-5 баллов) - презентация выполнена грамотно, содержит полные ответы на все вопросы плана с приведением примеров и содержательные выводы, отсутствуют грамматические ошибки;<br>Хорошо (3,75-4,2 баллов) - презентация структурно организована, содержательно отражает суть характеризующей потребности, недостаточно четко сформулированы выводы;<br>Удовлетворительно (3-3,7 баллов) - презентация перегружена информацией, либо представляет характеристику потребностей очень тезисно, без приведения примеров, встречаются грамматические ошибки;<br>Неудовлетворительно (менее 3 баллов) - презентация не отвечает требованиям, не раскрыты пункты плана, отсутствуют выводы | экзамен          |
| 3    | 2        | Текущий контроль | Контрольная работа                                                                  | 1   | 6          | Контрольная работа проверяет знание терминологии курса (письменный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | экзамен          |

|   |   |                  |                                                                  |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
|---|---|------------------|------------------------------------------------------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |                  | "Понятийный аппарат сервисологии"                                |   |    | опрос). Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
| 4 | 2 | Текущий контроль | Выполнить диагностику мотивации                                  | 1 | 10 | Студенты выбирают самостоятельно методику диагностики мотивации и проводят опрос в мини-группах, на основании которого пишут реферат, состоящий из 4 пунктов. За грамотное раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла, также 2 баллами оцениваются выводы по этой работе. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.                                                                                                                                                                                                                                               | экзамен |
| 5 | 2 | Текущий контроль | Выполнить диагностику ценностных ориентаций по методике М.Рокича | 1 | 10 | Студенты согласно предложенной методике проводят опрос в мини-группах, на основании которого пишут эссе, характеризующее актуальные собственные ценностные ориентации (TOP5). За грамотное раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | экзамен |
| 6 | 2 | Текущий контроль | Выполнить оценку качества услуг SERVQUAL                         | 1 | 10 | В рамках задания студенты посещают одно из предприятий ресторанного сервиса и проводят оценку качества обслуживания согласно методики SERVQUAL. В реферате необходимо отразить общую характеристику предприятия (1 балл), краткую характеристику методики SERVQUAL (1 балл), приложить заполненные анкеты из 2 частей с оценками (1 балл), составить сводную таблицу с результатами по 5 показателям согласно методики (2 балла), сформулировать выводы по каждому из 5 показателей, охарактеризовав уровень ожиданий, уровень реального качества, степень удовлетворенности с приведением обоснования своих оценок (5 баллов). | экзамен |
| 7 | 2 | Текущий контроль | Контрольная работа "Законы сервиса"                              | 1 | 5  | Каждый студент выбирает одно высказывание из списка и пишет сочинение-эссе, раскрывая следующие основные вопросы:<br>- как это высказывание характеризует                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | экзамен |

|   |   |                          |               |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |
|---|---|--------------------------|---------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |   |                          |               |   | <p>современную ситуацию в сфере сервиса (привести примеры) - 2 балла;</p> <p>- почему это высказывание является законом сервиса, какие типичные ситуации в нем отражаются - 2 балла;</p> <p>- какие перспективы развития сервиса могут стать следствием действия этого закона - 1 балл.</p> <p>Минимальный объем сочинения - одна страница печатного текста формата А4, (шрифт Times New Roman, размер шрифта 12, междустрочный интервал 1 пт, поля - все по 2 см ). Работа должна содержать более 60% авторского текста (проверка системой Антиплагиат).</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |
| 8 | 2 | Промежуточная аттестация | Итоговый тест | - | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Итоговый тест содержит 20 заданий. Время тестирования 30 минут. Студентам предоставляется только одна попытка для прохождения теста. Максимальная оценка за тест - 20 баллов. Тест считается успешно пройденным, если ответ студента содержит не менее 60% правильных ответов (не менее 12 баллов)</p> | экзамен |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| экзамен                      | <p>Экзамен проводится в форме компьютерного тестирования. На итоговую оценку влияют результаты текущей работы в семестре. При условии выполнении всех контрольных работ текущего семестра и достижения рейтинга 90%, студент освобождается от итогового тестирования. Итоговая оценка по дисциплине формируется с использованием балльно-рейтинговой системы оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Отлично: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85– 100%. Хорошо: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75–84%. Удовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60–74%. Неудовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0–59%.</p> | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                         | № КМ |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                             | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| УК-6        | Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека | +    | + |   |   |   |   |   | + |

|       |                                                                                                                                                                  |  |    |  |    |  |    |    |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|----|--|----|----|---|
| УК-6  | Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей |  |    |  | ++ |  |    |    |   |
| УК-6  | Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей                                                                    |  |    |  | ++ |  | +  |    |   |
| ОПК-3 | Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека                                                                                         |  | ++ |  |    |  |    |    | + |
| ОПК-3 | Умеет: определять потребительский статус туристских услуг                                                                                                        |  |    |  | +  |  | ++ |    |   |
| ОПК-3 | Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг                                         |  |    |  |    |  | +  |    |   |
| ОПК-7 | Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей                                                                                                  |  |    |  |    |  |    | ++ |   |
| ОПК-7 | Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей                                                                                        |  |    |  |    |  |    | ++ |   |
| ОПК-7 | Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей                                                                                                   |  |    |  |    |  |    | +  |   |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Материал для самостоятельного изучения
2. Материал для самостоятельного изучения

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Материал для самостоятельного изучения
2. Материал для самостоятельного изучения

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Зубова, О.Г. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Зубова. — Электрон. дан. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/112366">https://e.lanbook.com/book/112366</a> |
| 2 | Основная                  | Электронно-                                       | Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] :                                                                                                                                                                               |

|   |                           |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | литература                | библиотечная система издательства Лань            | учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.<br><a href="https://e.lanbook.com/book/119385">https://e.lanbook.com/book/119385</a>                                                                                   |
| 3 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 296 с. Гиперссылка<br><a href="https://e.lanbook.com/book/61122">https://e.lanbook.com/book/61122</a>             |
| 4 | Дополнительная литература | Образовательная платформа Юрайт                   | Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с.<br><a href="https://urait.ru/bcode/457524">https://urait.ru/bcode/457524</a>                            |
| 5 | Основная литература       | Образовательная платформа Юрайт                   | Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 252 с.<br><a href="https://urait.ru/book/servisologiya-476953">https://urait.ru/book/servisologiya-476953</a> |
| 6 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с.<br><a href="https://e.lanbook.com/book/179370">https://e.lanbook.com/book/179370</a>                                                                  |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд.   | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                         |
|-------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекции      | 504 (7Р) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |