

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное
управление,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Клиентский сервис в транспортной сфере

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль): Государственная политика и управление в
транспортной отрасли

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 03.06.2024

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Клиентский сервис в транспортной сфере» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания пассажиров на транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Клиентский сервис в транспортной сфере» являются:

- освоение основных понятий в области организации обслуживания пассажиров и посетителей на транспорте;
- рассмотрение особенностей сервиса на транспорте;
- изучение вопросов, связанных с улучшением клиентского сервиса на транспорте.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-1 - Способен принимать участие в подготовке обобщающих аналитических материалов (докладов, отчётов, рекомендаций, записок и др.);

ПК-3 - Способен выявлять проблемы, определять цели управленческого воздействия, а также принимать решения по основным функциональным направлениям управленческой деятельности;

ПК-4 - Способен осуществлять поиск актуальной информации в электронно-информационной среде;

ПК-6 - Способен участвовать в разработке стратегии развития транспортной отрасли, планировать и обосновывать мероприятия, направленные на ее реализацию.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

- основы организации сервиса на транспорте, особенности оказания услуг пассажирам на различных видах транспорта;
- отечественный и зарубежный опыт в области организации клиентского сервиса на транспорте;
- нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на транспорте;
- тенденции развития форм и методов управления в области клиентского сервиса.

Уметь:

- пользоваться терминологическим аппаратом курса при изложении теоретических вопросов;
- ориентироваться и оценивать ситуацию в соответствии с различными условиями внешней и внутренней среды;
- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания пассажиров, анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов, совершенствовать процесс обслуживания пассажиров на транспорте;
- оценить эффективность управленческих решений в области клиентского сервиса на транспорте.

Владеть:

- навыками работы с нормативно-правовой базой, регламентирующей обслуживание пассажиров на различных видах транспорта;
- навыками аналитической оценки информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля в области клиентского сервиса;
- навыками использования управленческих теорий на практике в зависимости от текущей ситуации и долгосрочной перспективы;
- навыками организации, мониторинга и анализа сервисного обслуживания пассажиров воздушного транспорта.

3. Объем дисциплины (модуля).**3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Сервис с позиции историзма. Введение в предмет.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения, требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля; - специфика курса (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств); - становление и развитие сервиса.
2	<p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга»; - сервис как содержание; - роль сервиса в удовлетворении потребностей человека; - сфера услуг в различных странах и в России; - индустриализация сферы услуг.
3	<p>Основные положения сервиса на транспорте.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности; - термины и определения сервиса на транспорте; - виды и формы сервиса на транспорте; - правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте.
4	<p>Психология, этика и эстетика обслуживания.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая культура сервиса как показатель профессионализма сотрудников сферы сервиса; - этапы процесса обслуживания;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- стратегии и тактика поведения в процессе обслуживания.
5	<p>Система воздушного транспорта России.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационная структура национальной системы воздушного транспорта; - Росавиация: цели, задачи, роль и значение; - устройство наземной и воздушной инфраструктуры воздушного транспорта, предназначенной для обслуживания пассажиров.
6	<p>Обслуживание пассажиров в аэропорту.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обслуживание вылетающих пассажиров и обработка багажа; - обслуживание прилетевших пассажиров и обработка багажа; - обслуживание транзитных и трансферных пассажиров; - обслуживание пассажиров на международных линиях; - обслуживание особых категорий пассажиров (VIP, пассажиры с детьми).
7	<p>Обслуживание пассажиров в полете.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деятельность службы бортпроводников; - технологические операции по обслуживанию пассажиров на борту; - основные и дополнительные услуги на борту; - обслуживание пассажиров «эконом-класса»; - обслуживание пассажиров «бизнес-класса»; - обслуживание пассажиров с детьми.
8	<p>Российский железнодорожный комплекс. Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационная структура железнодорожного комплекса России; - железнодорожная инфраструктура; - классификация железнодорожных вокзалов; - зоны вокзальных комплексов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей; - обязательные услуги вокзальных комплексов; - обслуживание в сервис-центре железнодорожного вокзала.
9	<p>Обслуживание пассажиров в пути следования.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - категории поездов, предназначенные для перевозки пассажиров; - основные и дополнительные услуги в пути следования пассажира в зависимости от класса обслуживания; - услуги питания в поездах.
10	<p>Водный транспорт. Обслуживание пассажиров в морских и речных портах.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - водный транспорт России; - инфраструктура водного транспорта; - внутреннее устройство морских и речных портов, зоны обслуживания пассажиров; - услуги морских, речных портов, пристаней; - услуги по перевозке пассажиров, общие требования; - услуги, не связанные с перемещением пассажиров.
11	<p>Организация обслуживания пассажиров на судах.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общая характеристика флота, классификация судов; - фрахт судна; - состав экипажа судна;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- договор о перевозке; - размещение пассажиров на судне, категории кают; - услуги по перевозке ручной клади и багажа.
12	Автотранспорт. Основные понятия. Рассматриваемые вопросы: - значение и роль автотранспорта; - функции и задачи основных служб автотранспортных предприятий; - классификация автоперевозок; - подвижной состав автомобильного транспорта; - автоматизированная система.
13	Обслуживание пассажиров на автотранспорте. Рассматриваемые вопросы: - обслуживание пассажиров на автостанциях и автовокзалах; - правила перевозки пассажиров и багажа; - система оплаты проезда и провоза багажа. Льготы пассажирам в оплате проезда; - обслуживание пассажиров на междугородных и международных перевозках; - организация специальных и туристско-экскурсионных перевозок.
14	Технология предоставления услуг по перевозке пассажиров легковым автотранспортом. Рассматриваемые вопросы: - технология перевозок пассажиров автомобилями-такси; - каршеринг; - прокат, хранение и парковка легковых автомобилей.
15	Услуги городского общественного транспорта. Рассматриваемые вопросы: - общественный транспорт в городах России; - услуги по перевозке пассажиров общественным транспортом; - сервисы для пассажиров общественного транспорта; - обслуживание в метрополитене; - обслуживание на канатной дороге.
16	Претензионная работа на транспорте. Рассматриваемые вопросы: - претензии и жалобы пассажиров; - регламент ведения претензионной работы на транспорте.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию: - коллективное обсуждение понятия (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; 2) Персонал «контактной зоны». Общие требования. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о сервисной деятельности (тест на тему: «Потребности и сервис. Основные понятия»).

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
2	<p>Сущность и классификация услуг.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение отличительных особенностей товаров и услуг (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Жизненный цикл услуги; 2) Признаки классификации; 3) Общероссийский классификатор услуг населению. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о разновидности услуг (тест на тему: «Особенности и классификация услуг»).
3	<p>Производство и потребление услуг.</p> <p>В результате практического занятия у студента формируется навык работы с документами, подготовки корректных вопросов, а также поиска необходимой информации для решения поставленных в ситуационной задаче проблем.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей организации послепродажного обслуживания (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Индивидуальное обслуживание пассажиров; 2) Характеристика транспортных услуг; - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Определить удобства и проблемы послепродажного обслуживания».
4	<p>Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение внешних и внутренних факторов, влияющих на высокие показатели деятельности (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Социально-экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни; 2) Принципы развития сферы услуг. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о социально-экономических факторах сервиса (тест на тему: «Факторы развития сферы сервиса»).
5	<p>Правовое регулирование отношений в сервисе на транспорте.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение вопросов правового регулирования отношений в сервисе на транспорте (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей; 2) Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Закон о защите прав потребителей»).
6	<p>Психология, этика и эстетика обслуживания.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей процесса обслуживания, тактик поведения с пассажирами (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Темперамент личности сотрудника сферы обслуживания и клиента; 2) Специфика вербального и невербального общения в процессе обслуживания. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Психологические приемы в работе с

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	клиентами в процессе обслуживания».
7	<p>Состояние рынка транспортных услуг.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение текущего состояния рынка транспортных услуг в России (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Взаимодействие субъектов рынка транспортных услуг; 2) Особенности конкуренции на транспорте (по видам транспорта). - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Рынок транспортных услуг»).
8	<p>Обеспечение обслуживания пассажирских перевозок в аэропортах.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления, а также навык работы с научной литературой:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение схожих и отличительных черт обслуживания пассажиров внутренних и международных перевозок (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Системы обслуживания пассажиров в аэропорту; 2) Зоны обслуживания пассажиров в аэропорте; 3) Взаимодействие службы организации пассажирских перевозок с подразделениями аэропорта и перевозчика в штатных и сбойных ситуациях. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о правовых отношениях в сервисе (тест на тему: «Обслуживание пассажиров в аэропортах»).
9	<p>Обслуживание пассажиров в полете.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров на борту в зависимости от класса (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Регулярные, чартерные и низко бюджетные авиаперевозки; 2) Доставка и посадка пассажиров; 3) Обслуживание пассажиров со служебными билетами; 4) Услуги питания на борту. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание пассажиров экономисеского и бизнес классов».
10	<p>Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожных вокзалах.</p> <p>В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение требований к обязательным и дополнительным услугам, предоставляемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Зал повышенной комфортности; 2) Комнаты длительного отдыха; 3) Комнаты матери и ребенка.
11	<p>Обслуживание пассажиров в поездах.</p> <p>В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коллективное обсуждение видов и форм обслуживания пассажиров в поездах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Поездная бригада пассажирского поезда: состав, требования к персоналу;

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	2) Обслуживание пассажиров в пригородном сообщении; 3) Обслуживание пассажиров на высокоскоростных поездах. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание организованной группы и пассажиров с детьми».
12	Обслуживание пассажиров в речных и морских портах. В результате работы студент приобретает навык критического отбора информации в процессе подготовки публичного выступления: - коллективное обсуждение особенностей обслуживания пассажиров в морских портах, на речных вокзалах и пристанях (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Инфраструктура морского и речного порта, предназначенная для обслуживания пассажиров; 2) Работа с утерянными и забытыми вещами. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Особенности обслуживания пассажиров в портах».
13	Организация обслуживания пассажиров на судах. В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме: - коллективное обсуждение правил и требований, предъявляемых к обслуживанию пассажиров на судах (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Инфраструктура судна; 2) Услуги питания и досуга на судне; 3) Организация обслуживания пассажирских паромов. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Порядок размещения на судне».
14	Обслуживание пассажиров на автотранспорте. В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме: - коллективное обсуждение современного состояния автотранспорта в нашей стране (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Транспортная подвижность населения; 2) Требования к водителю автобуса. - индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний, тест на тему: «Услуги автотранспорта».
15	Обслуживание пассажиров в метро. В результате работы студент формирует навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме: - коллективное обсуждение отечественного и международного опыта обслуживания пассажиров в метро (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) 7 метрополитенов России: история возникновения, современное состояние и перспективы развития; 2) Дополнительные услуги метрополитена; 3) Сотрудники «контактной зоны» метрополитена. - индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Дополнительные услуги в метро».
16	Претензионная работа на транспорте. В результате работы студент приобретает навык критического отбора материала по заданному критерию: - коллективное обсуждение особенностей работы с жалобами пассажиров (групповая дискуссия); - заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: 1) Претензионные отделы транспортных предприятий; 2) Сроки рассмотрения жалоб и претензий, ответственность виновных в нарушениях;

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	3) Профилактика предупреждения конфликтных ситуаций с пассажирами на транспорте.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Выполнение курсовой работы.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Анализ рынка транспортных услуг в России.
2. Организация работы сервис-центра на железнодорожном транспорте.
3. Технология оказания услуг пассажирам в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
4. Технология обслуживания пассажиров в комнатах длительного отдыха на железнодорожных вокзалах.
5. Технология обслуживания пассажиров с детьми в комнате матери и ребенка.
6. Особенности обслуживания пассажиров на круизном судне.
7. Предоставление услуг питания пассажирам воздушного транспорта.
8. Дополнительные услуги метрополитена.
9. «Контактный персонал» автотранспорта.
10. Особенности обслуживания туристов на транспорте.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6.	https://urait.ru/bcode/489560 (дата обращения: 14.03.2024). Текст : электронный.
2	Рачкова, О. Г. Архитектура транспортных сооружений : учебное пособие для вузов / О. Г. Рачкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. — (Высшее	https://urait.ru/bcode/493006 (дата обращения: 13.03.2024). Текст:

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»
<http://gov.ru>

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум Кодекс» <http://docs.cntd.ru>

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) <http://library.miit.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение – Microsoft Office.

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 6 семестре.

Экзамен в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

старший преподаватель кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

А.В. Мантрова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян