МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ В.Т. Шубаева
«24» мая 2023 г.

Управление инфраструктурой организации индустрии туризма

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*43.03.02 Туризм*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Организация и управление в индустрии туризма*
Уровень высшего образования	*Бакалавриат*
Форма обучения	*очная*
Год набора	*2023*

Составитель*(и)*:

д.э.н, Иванов Николай Николаевич

Часов по учебному плану	144	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	48	Экзамен: семестр 7
самостоятельная работа	60	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	20
Практические занятия	28
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**48**
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**144**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**4**

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6

5.1 Рекомендуемая литература 6

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 8

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 10

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 10

1.2 Темы письменных работ 11

1.3 Контрольные точки 11

1.4 Другие объекты оценивания 11

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у студентов целостного представления о базовых элементах современной теории и практики управления инфраструктурой как системой обеспечения деятельности организаций индустрии туризма. формирование навыков проектирования средств размещения и продукта деятельности в индустрии туризма и экономической оценки разрабатываемых проектов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Управление инфраструктурой организации индустрии туризма относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-2 - Способен управлять внутрифирменными процессами в индустрии туризма	ПК-2.2 - Применяет методы управления коммуникационным процессом в индустрии туризма	Знать: сущность и виды коммуникационных процессов, основные методы управления коммуникациями в организациях индустрии туризма. --провести анализ особенностей средств размещения и туристского продукта в индустрии туризма как объектов проектирования - рассмотреть специфику проектирования средств размещения и туристского продукта в индустрии туризма; - провести анализ экономических аспектов проектирования: бюджета проекта, основных показателей и оценки эффективности проекта; - рассмотреть содержание и алгоритм использования бизнес-плана в проектировании средств размещения и туристского продукта ; - освоить современные методы проектирования средств размещения и туристского продукта в индустрии туризма; - изучить основы управления проектами средств размещения и туристского продукта в гостиничной сфере. Уметь: анализировать коммуникационные процессы, устанавливать систему взаимосвязей между основной и обеспечивающей (инфраструктурной) деятельностью и обосновывать использование методов управления коммуникациями в организациях индустрии туризма; применять методы управления коммуникациями в рамках. Владеть: навыками выбора стратегии

		инфраструктурного обеспечения коммуникационных процессов в организациях индустрии туризма.
ПК-7 - Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-7.2 - Осуществляет проектирование туристской инфраструктуры	Знать: теоретические и практические основы и аналитический инструментарий проектирования объектов туристской деятельности, особенности средств размещения и туристского продукта в индустрии туризма как объектов проектирования. Уметь: провести анализ затрат деятельности предприятий индустрии туризма в рамках проектирования туристского продукта и средств размещения и предлагать управленческие решения на основе проведенного анализа. Владеть: навыками определения и анализа факторов и экономических аспектов, учитываемых при проектировании объектов туристской деятельности и туристской инфраструктуры.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	**Содержание дисциплины**	**Объем дисциплины (академические часы)**			
		Контактная работа			**СРО**
		ЗЛТ	**ПЗ**	**ЛР**	
Тема 1. Содержание и виды коммуникационных процессов в организациях индустрии туризма.	Понятие коммуникационных процессов в организациях. Виды, элементы и этапы коммуникационных процессов. Функции коммуникативных структур. Факторы влияющие на эффективность коммуникационных процессов. Принципы организации эффективной коммуникативной системы. Характеристика коммуникационных процессов в организациях индустрии туризма.	2			6
Тема 2. Инфраструктура в реализации коммуникационных процессов в организациях индустрии туризма.	Понятие инфраструктуры как обеспечивающей системы в организации. Подсистемы инфраструктуры и их функциональное назначение. Характеристика инфраструктуры в организациях индустрии туризма. Содержание инфраструктурного обеспечения реализации коммуникационных процессов в организациях индустрии туризма.	2	4		8
Тема 3. Содержание управления инфраструктурой	Инфраструктурные услуги в коммуникационных процессах организаций индустрии туризма. Понятие инфраструктурной услуги и её характеристики. Инфраструктурные услуги в процессе взаимодействия основных и обеспечивающих подразделений организаций индустрии туризма Факторы определяющие	2	4		8

	качество инфраструктурной услуги.				
Тема 4. Стратегическое планирование в управлении инфраструктурой.	Сущность и функции управления инфраструктурой. Принципы формирования управленческой структуры. Особенности управления инфраструктурой в организациях индустрии туризма. Инфраструктурная поддержка операционного менеджмента. Управление качеством инфраструктурных услуг. Критерии эффективности управления инфраструктурой и условия их применения.	2	4		8
Тема 5. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой.	Понятие стратегии и стратегического планирования в системе управления. Стратегия развития инфраструктуры как неотъемлемая часть стратегии развития организации. Анализ факторов внешней и внутренней среды при формировании стратегии развития инфраструктуры как обеспечивающей системы в организациях индустрии туризма. Основные принципы формирования инфраструктурной стратегии.	2			6
Тема 6. Объекты инфраструктурного обеспечения в индустрии туризма	Состав, функциональное назначение и характеристика объектов туристской деятельности. Гостиничные средства размещения в инфраструктуре туризма. Классификационные требования к материально-техническим и кадровым ресурсам гостиничных предприятий.Инфраструктурное обеспечение функционирования гостиничных средств размещения. Инфраструктурное обеспечение разработки и реализации туристского продукта.	2	4		6
Тема 7. Проектирование средств размещения и турпродукта в индустрии туризма	Основные положения проектирования средств размещения. Содержание, этапы разработки и продвижения туристского продукта как объекта проектирования	4	4		8
Тема 8. Маркетинговые, финансовые и экономические аспекты проектирования объектов туристской деятельности и инфраструктуры	Средства размещения и туристский продукт как объекты предпроектных маркетинговых исследований. Анализ факторов, учитываемых при проектировании средств размещения и туристского продукта. Стадии осуществления проекта и источники его финансировани, показатели финансового анализа инвестиционного проекта. Основные показатели экономической эффективности проекта. Виды и оценка рисков проекта. Бизнес-план в проектировании средств размещения и туристского продукта.	4	8		10
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**20**	**28**	**0**	**60**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Управление инфраструктурой организации индустрии туризма: учебное пособие / Н.Н. Иванов, А.В. Шраер, М.В. Волошинова, В.А. Ткачев. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. – 116 с.	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8.pdf
Сфера услуг в современной экономике: [монография] /[Е.О.Валеева и др.]; под ред. Г.А. Карповой, М.Д. Сущинской. – Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2016.– 114 с. – Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... 83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.pdf
Туризм: технологии, экономика, управление: учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 2.– Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2014. – 356 с. – Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	http://opac.unecon.ru/elibrary/elib/475863798.pdf
Боголюбов, Валерий Сергеевич Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. 2-е изд., испр. и доп Электрон. дан.Москва : Юрайт, 2022 256 с(Высшее образование)	https://urait.ru/bcode/490963
Ильина, Ольга Николаевна Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие : Монография / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики"1Москва : Вузовский учебник, 2019 208 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=339108

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru

3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4,

32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную

модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

1 Инфраструктурное обеспечение информационных процессов в организациях индустрии туризма.
2 Инфраструктурное обеспечение реализации современных технологий в гостиничных средствах размещения.
3 Понятие инфраструктуры и ее место в обеспечении деятельности организаций индустрии туризма.
4 Состав и характеристика элементов производственной и социальной инфраструктуры организаций индустрии туризма.
5 Место и роль инфраструктуры в организациях индустрии туризма.
6 Определение потребностей в инфраструктурных услугах в организациях индустрии туризма.
7 Основные направления инфраструктурного обеспечения деятельности организаций индустрии туризма.
8 Задачи и функции управления инфраструктурой организаций индустрии туризма.
9 Эффективное управление инфраструктурой организаций индустрии туризма как определяющий фактор их конкурентоспособности и развития.
10 Экономические аспекты инфраструктурного обеспечения деятельности организаций индустрии туризма.
11 Критерии эффективности управления инфраструктурой организаций индустрии туризма.
12 Структура бизнес-плана в проектировании средств размещения в индустрии туризма.
13 Содержание и особенности стратегического планирования инфраструктурной деятельности организации индустрии туризма.
14 Основные принципы формирования инфраструктурной стратегии.
15 Сущность стратегии развития инфраструктуры как неотъемлемой части стратегии развития организации индустрии туризма.
16 Понятие, направления и принципы использования аутсорсинга в инфраструктурном обеспечении деятельности организаций индустрии туризма.
17 Алгоритм выбора сторонних поставщиков инфраструктурных услуг в организациях индустрии туризма.
18 Понятие, предпосылки и основные направления использования фасилити менеджмента в организациях индустрии туризма.
19 Показатели качества фасилити менеджмента в деятельности организации индустрии туризма.
20 Управление качеством инфраструктурного обеспечения в организациях индустрии туризма.
21 Организация инфраструктурного обеспечения средств размещения в индустрии туризма.
22 Гостиничные средства размещения как объекты инфраструктурного обеспечения в индустрии туризма.
23 Виды и характеристика средств размещения и туристского продукта как объектов проектирования
24 Содержание маркетинговых исследований при проектировании средств размещения и туристского продукта.
25 Состав и характеристика элементов экскурсионного продукта в индустрии туризма, подлежащих инфраструктурному обеспечению.
26 Основные операционные показатели проектируемых средств размещения и

туристского продукта

27 Сущность и расчет показателей эффективности проектов средств размещения и туристского продукта.

28 Сущность инфраструктурного обеспечения процессов разработки и реализации туристского продукта.

29 Информационная база проектирования средств размещения и туристского продукта

30 Содержание этапов разработки и реализации проектов средств размещения и туристского продукта.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1,2,6
2	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	3-5,7,8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-8

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-8
Подготовка к экзамену	1-8

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.