

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной

деятельности

В.Г. Шубаева

20 23 г.

## Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма

### Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы/ Специализация Управление бизнес-процессами в индустрии туризма

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения заочная

Год набора 2023

Составитель(и):  
к.э.н, Валеева Елена Олеговна

|                         |     |   |
|-------------------------|-----|---|
| Часов по учебному плану | 144 | <b>Виды контроля в семестрах:</b><br><br>Экзамен: семестр 4 |
| в том числе:            |     |   |
| контактная работа       | 16  |   |
| самостоятельная работа  | 119 |   |
| практическая подготовка | 0   |   |
| часов на контроль       | 9   |   |

#### Распределение часов дисциплины:

|   |            |
|---|------------|
| Семестр:                                      | 4          |
| Вид занятий                                   | Часы       |
| Лекционные занятия                            | 4          |
| Практические занятия                          | 12         |
| Лабораторные работы                           |            |
| <b>Итого аудиторных часов</b>                 | <b>16</b>  |
| Самостоятельная работа                        | 119        |
| Часы на контроль                              | 9          |
| <b>Итого академических часов</b>              | <b>144</b> |
| <b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b> | <b>4</b>   |

Санкт-Петербург  
2023

# СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в<br/>    т.ч. отечественного производства .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br/>    профессиональных баз данных (СПБД).....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br/>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>                            | <b>8</b>  |
| <b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1.2 Темы письменных работ.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1.3 Контрольные точки .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>  | <b>10</b> |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |  |
|--------------|--|
| <b>Цель:</b> | Формирование у будущих магистров навыков использования современных, применяемых в практической деятельности методов проектирования задач по совершенствованию обслуживания клиентов, составления прогнозов развития предприятия индустрии туризма на основе клиентоориентированных структур и процессов. |
|--------------|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма относится к элективным дисциплинам 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-5 - Способен осуществлять научно-аналитическое и коммуникативное обоснование туристской деятельности | ПК-5.2 - Способен обосновывать выбор методов создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма | <p><b>Знать:</b> современные способы научно-аналитического и коммуникативного обоснования туристской деятельности и выбора методов по созданию клиент-ориентированных организационных структур и процессов</p> <p><b>Уметь:</b> применять способы научно-аналитического и коммуникативного обоснования туристской деятельности при создании клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма.</p> <p><b>Владеть:</b> способами обоснования туристской деятельности и методами создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма.</p> |

## 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. Реинжиниринг в системе              | Современные подходы и методы по созданию клиентоориентированных организационных структур. Инжиниринг и реинжиниринг. Роль, задачи и цели реинжиниринга. Реинжиниринг и | 0.5                                   | 2  |    | 19  |

|  |  |          |           |          |            |
|--|--|----------|-----------|----------|------------|
| проектирования бизнес-процессов  | реструктуризация: основные отличия. Условия проведения реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма. Современные подходы решения проблем повышения эффективности управления предприятий туризма.   |          |           |          |            |
| Тема 2. Виды реинжиниринга бизнес-процессов                                | Кризисный и развивающийся реинжиниринг. Эволюционный и революционный, прямой и обратный реинжиниринг. Принципы формирования (внедрения) бизнес-процессов в ходе реинжиниринга. Реинжиниринг как способ повышения их конкурентоспособности. Оптимизационные методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма. | 1        | 2         |          | 24         |
| Тема 3. Участники реинжиниринга и их функции                               | Руководитель проекта и управляющий комитет. Менеджеры отдельных процессов и рабочие команды. Определение ресурсов совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма. Преодоление сопротивления изменениям.   | 0.5      | 2         |          | 22         |
| Тема 4. Этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов                    | Идентификация существующих бизнес-процессов, формулировка миссии, определение ключевых факторов успеха. Предложения по реорганизации бизнес-процессов. Модель клиентоориентированной организационной структуры предприятия туризма. Разработка проекта: организационно-экономическая система, информационная система.  | 1        | 4         |          | 26         |
| Тема 5. Внедрение проекта реинжиниринга бизнес-процессов и его последствия | Средства и инструменты реинжиниринга. Ошибки и риски при внедрении преобразований. Результаты реинжиниринга и их оценка. Прогнозы развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг.  | 1        | 2         |          | 28         |
| <b>Контроль:</b>   |  |          |           |          | <b>36</b>  |
| <b>Всего по дисциплине:</b>  |  | <b>4</b> | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>119</b> |

\*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   |
|---|---|
| Лочан, Сергей Александрович Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова ; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова ; Институт региональных экономических | <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=398489">https://znanium.com/catalog/document?id=398489</a> |

|  |   |
|--|---|
| исследований1Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021196 с.ВО - Магистратура   |   |
| Молоткова Н.В. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / Молоткова Н.В., Хазанова Д.Л.. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2123-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. | <a href="https://www.iprbookshop.ru/99785.html">https://www.iprbookshop.ru/99785.html</a> |

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

- 7-Zip
- ОС Альт образование 10
- LibreOffice

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

| №   | Наименование СПБД/ ИСС   |
|-----|--|
| 1.  | Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>   |
| 2.  | Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>   |
| 3.  | Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>                                  |
| 4.  | База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>   |
| 5.  | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>    |
| 6.  | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> ) |
| 7.  | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )                |
| 8.  | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )           |
| 9.  | Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>  |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>  |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>                                   |
| 12. | Электронная библиотека СПБГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>   |

## 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<br>(местоположение)<br>учебных аудиторий   |
|---|--|
| Ауд. 311 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 145 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., 3 судебных кресла. Компьютер Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-P501X - 1 шт., Микшер Yamaha MG-102 C - 1 шт., Экран с электроприводом - 1 шт., Усилитель JPA-1120A - 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. 509 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 - 1 шт., трибуна - 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.   | 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. 509А 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 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218N - 19 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 |

## **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. Реинжиниринг в системе проектирования бизнес-процессов.
2. Роль, задачи и цели реинжиниринга.
3. Реинжиниринг и реструктуризация: основные отличия.
4. Условия проведения реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма.
5. Современные подходы и методы по созданию клиентоориентированных организационных структур.
6. Кризисный и развивающийся реинжиниринг.
7. Эволюционный и революционный, прямой и обратный реинжиниринг.
8. Принципы формирования (внедрения) бизнес-процессов в ходе реинжиниринга.
9. Оптимизационные методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма.
10. Реинжиниринг как способ повышения их конкурентоспособности.
11. Участники реинжиниринга и их функции.
12. Определение ресурсов совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма.
13. Преодоление сопротивления организационным изменениям.
14. Идентификация существующих бизнес-процессов, формулировка миссии, определение ключевых факторов успеха.
15. Модель клиентоориентированной организационной структуры предприятия туризма.
16. Разработка проекта реинжиниринга: организационно-экономическая система, информационная система.
17. Средства и инструменты реинжиниринга.
18. Ошибки и риски при внедрении преобразований.
19. Результаты реинжиниринга и их оценка.
20. Прогнозы развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг.

### **1.2 Темы письменных работ**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### **1.3 Контрольные точки**

| <b>Номер контрольной точки</b> | <b>Тип контрольной точки</b> | <b>Способ проведения</b>                              | <b>Номера тем</b> |
|--------------------------------|------------------------------|---|-------------------|
| 1                              | Аналитическая работа         | с помощью технических средств и информационных систем | 1-3               |
| 2                              | Аналитическая работа         | с помощью технических средств и информационных систем | 4-5               |

|   |                  |   |     |
|---|------------------|---|-----|
|   |                  | систем  |     |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-5 |

## 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   | 1-5        |
| Подготовка сообщений, докладов  | 1-5        |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 1-5        |
| Подготовка к экзамену   | 1-5        |

## 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              |
|-----------|---------------------|
| $\leq 54$ | неудовлетворительно |
| 55-69     | удовлетворительно   |
| 70-84     | хорошо              |
| $\geq 85$ | отлично             |

## Шкала оценивания результата

|                |  |
|----------------|--|
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.<br>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
|----------------|--|

|                 |  |
|-----------------|--|
| 3 (балл 55-69)  | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.<br>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.<br>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.   |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины.<br>Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |