

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра Бизнес-информатики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
 ж. э. н., Н. Н. Смоленский
(подпись, расшифровка подписи)
« 14 »  2016 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление ИТ-сервисами и контентом»

38.03.05 Бизнес-информатика

(Код и наименование направления подготовки)

Электронный бизнес

(наименование профиля подготовки)

квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения:

очная

Тирасполь 2016

Рабочая программа дисциплины «*Управление ИТ-сервисами и контентом*» /автор

Д. т. н., В. К. Сарьян – Тирасполь: ГОУ ПГУ, 2016. - 12 с.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА СТУДЕНТАМ
ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.05 –
БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального
Государственного образовательного стандарта высшего
образования по направлению подготовки 38.03.05.62 - *бизнес-информатика*,
утвержденного приказом №1002 от 11.08.2016 МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ.

Автор _____ / Ф.И.О./

_____.2016 г.

(подпись)

На современном этапе социально-экономическое развитие (в том числе и российского) общества в сфере социальной политики выдвинуло новые формы социальной поддержки населения. Происходит значительная трансформация субъектов социальной поддержки с использованием средств ИКТ. В обществе формируется многоканальный рынок социальных услуг.

Особое внимание при предоставлении услуг необходимо уделять социально незащищенным слоям населения.

Лекции освещают не только технические вопросы управления сервисом и контролем, но посвящены и обоснованию институционального характера сферы сервиса, и ее анализу как социального института. Рассматриваются также основные характеристики сервиса как социального института, его взаимосвязь с другими институтами, а также его функции и роль в современном обществе.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины **«Управление ИТ-сервисами и контентом»** является формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом, изучение принципов создания и использования информационных сервисов.

Задачи изучения дисциплины заключаются в приобретении студентами знаний в области управления ИТ-сервисами и контентом информационных ресурсов предприятия. В результате изучения дисциплины студенты должны свободно ориентироваться во всем многообразии информационных сервисов, обладать навыками внедрения и совершенствования принципов управления ИТ-сервисами.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Дисциплина **«Управление ИТ-сервисами и контентом»** относится к базовой части дисциплин программы бакалавриата по направлению 38.03.05 «Бизнес информатика», преподается в 3 семестре.

Методика преподавания дисциплины **«Управление ИТ-сервисами и контентом»** строится на сочетании лекционных и практических занятий с групповыми и индивидуальными консультациями. Практические занятия по курсу проводятся в компьютерных классах, с целью приобретения практических навыков применения информационных сервисов (контент-сервисов). При проведении практических занятий для выполнения ряда групповых и индивидуальных заданий по данной дисциплине студентам необходим свободный доступ к глобальной сети Интернет.

Изучение дисциплины **«Управление ИТ-сервисами и контентом»** предполагает знание студентами основ информационных систем и технологий, вычислительных систем и сетей телекоммуникаций и практическое умение работы на персональном компьютере.

Изучение дисциплины опирается на знания и навыки, полученные при изучении следующих учебных дисциплин: «Теоретические основы информатики», «Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения», «Операционные среды, системы и оболочки».

Знания, приобретённые в процессе изучения дисциплины **«Управление ИТ-сервисами и контентом»** используются при изучении дисциплин «Моделирование бизнес-процессов», «Информационный менеджмент», «Системы управления проектами», «Электронный бизнес».

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ПК-6, ПК-16

Код компетенции	Формулировка компетенции
ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

3.1. Знать:

- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- современные методы ведения предпринимательской деятельности в Интернет.
- методы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов;
- основные принципы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;

3.2. Уметь:

- управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов;
- управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов);
- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;
- выбирать рациональные ИС и ИКТ для управления бизнесом;
- позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке;

3.3. Владеть:

- методами рационального выбора ИС и ИКТ для управления бизнесом;
- методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия;
- методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемк ость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работы	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. зан		
3	3/ 108	42	18	12	12	66	зачет
Итого:	3/ 108	42	18	12	12	66	Зачет

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС).	36	4	12		20
2	Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества.	16	2			14

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
3	Типовые информационные процессы в ИКС и место ИК - услуг в этих процессах.	14	4		4	10
4	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС.	20	4		4	12
5	Доверенная среда в ИКС.	18	4		4	10
Итого:		108	18	12	12	66
Всего:		108				

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1	1	4	Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС). Переход к новому технологическому укладу (когнитивному этапу построения информационного общества), при котором должна быть реализована персонализация массовых услуг, и необходимые изменения в способах управления сервисом и контентом услуг. Основные понятия о современной единой инфокоммуникационной среде (ИКС), сформированной в результате конвергенции стационарных и мобильных сетей передачи данных и сетей радио, и телевизионного вещания, и перехода к цифровым стандартам. Основные цели и формы взаимодействия человеко-машинных (ЧМО), машинных объектов (МО) и объектов Интернета-вещей (ОИВ, IoT) в ИКС	Лекция-презентация
2	2	2	Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества Понятие об институциональной матрице, определяемой социальной организацией общества, в устойчивых структурах (институтах) которой происходит взаимодействие ЧМО, МО и ОИВ.	Лекция-презентация
3	3	4	Типовые информационные процессы в ИКС и место ИК - услуг в этих процессах. Понятие о типовых информационных процессах, которые воспроизводят ЧМО, МО и ОИВ в процессе взаимодействия в ИКС и место ИК услуг в этих процессах.	Лекция-презентация
4	4	4	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС. Понятие об инфраструктуре предоставления ИК –услуг в ИКС. Понятие и роль подсистемы администрирования ИК услуг в ИКС. Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ –сервисов.	Лекция-презентация
5	5	4	Доверенная среда в ИКС. Необходимость общественного контроля за сервисом и контентом ИК-услуг. Понятие о семантических помехах в ИКС. Понятие о доверенной среде в ИКС и основные способы (технические и организационные) управления (контроля) сервисом и контентом. Примеры построения доверенных сред в РФ и в развитых странах, с использованием новейших разработок ФГУП НИИР и	Лекция-презентация

			других отечественных предприятий, а также материалов международного союза электросвязи (МСЭ) и рабочей группы по инфокоммуникационным технологиям Азиатско-Тихоокеанского Экономического Содружества (APEC TEL).	
Итого:		18		

Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия	Учебно-наглядные пособия
1	1	4	Знакомство с рабочей средой Macromedia Dreamweaver, Вставка и оптимизация изображений. Стилизация изображений в Dreamweaver .	Методические указания
2	1	4	Знакомство со средствами создания <i>навигационных</i> элементов: списка ссылок, ролловера, панели навигации в Dreamweaver . Генерация формы связи с администратором сайта с помощью сервиса сайта	Методические указания
3	1	4	Знакомство с применением интерактивных эффектов JavaScript. Знакомство с табличным и фреймовым дизайном страницы. Знакомство с использованием форм, изображений и слоев.	Методические указания
Итого:		12		

Лабораторные работы

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лабораторного занятия	Наименование лаборатории	Учебно-наглядные пособия
1	3	4	Использование конструкторов при работе с сайтом.	Компьютерный класс	Методические указания
2	4	4	Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ -сервисов.	Компьютерный класс	Методические указания
3	5	4	Системы управления контентом (CMS (content management system))	Компьютерный класс	Методические указания
Итого:		12			

Самостоятельная работа студента

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
Раздел 1	1	<i>Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС).</i> Работа с основной и дополнительной литературой	10
	2	<i>Рабочая среда Macromedia Dreamweaver.</i> Работа с информационными ресурсами.	10
Раздел 2	3	<i>Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества</i> Подготовка реферативного доклада.	8
	4	<i>Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества</i> Работа с информационными ресурсами.	6
Раздел 3	5	<i>Типовые информационные процессы</i> Работа с основной и дополнительной литературой	4
	6	<i>Типовые информационные процессы</i>	4

		Работа с информационными ресурсами.	
	7	Использование Конструкторов сайта. Самостоятельная работа под контролем преподавателя (в форме индивидуальных консультаций).	2
Раздел 4	8	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС. Подготовка реферативного доклада	6
	9	Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ -сервисов. Подготовка к занятиям практического цикла.	6
Раздел 5	10	Доверенная среда в ИКС. Работа с основной и дополнительной литературой	4
	11	Доверенная среда в ИКС Подготовка по заданиям для самостоятельного индивидуального исполнения	4
	12	Доверенная среда в ИКС Работа с методическим пособием.	2
Итого:			66

5. **Примерная тематика курсовых проектов (работ) (если имеются):**

В соответствии с ФГОС не предусмотрены.

6. **Образовательные технологии**

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	Технологии работы с информацией. Технология развития критического мышления.	4
	ПР	Технология проведения занятия в форме диалога.	2
Итого:			6

7. **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

7.1. **Для текущего контроля:**

1. Решения в области ИКТР должны быть:

- а. Недорогими;
- б. Устойчивыми и ориентированными на процесс;
- в. Учитывающими местные условия;
- г. Ответы а и б;
- д. Ответы б и в.

2. «Локализация контента» означает:

- а. Оформление контента с учетом культурных особенностей;
- б. Перевести контент на местный язык;
- в. Оба варианта;
- г. Ничего из вышеперечисленного.

3. Мобильная связь предоставляет возможность распространению контента посредством ММС, даже если человек:

- а. Неграмотный;
- б. Не знает английский язык;
- в. Оба варианта;
- г. Ничего из вышеперечисленного.

4. Компьютерные программы и приложения, если они не являются СОПО, защищены с помощью:

- а. Международных соглашений и договоров;
 - б. ВОИС;
 - в. Не защищены и могут использоваться в нарушение авторского права;
 - г. Законов об авторских правах и ПИС в каждой стране.
5. Какое из следующих утверждений, связанных с лицензиями Creative Commons и авторскими правами, неверно?
- а. Авторское право представляет собой совокупность исключительных прав, предоставленных государством создателю оригинального произведения.
 - б. Лицензии Creative Commons направлены на создание более гибкой авторской модели, заменяя «все права защищены» на «некоторые права защищены».
 - в. Люди, которые используют лицензии Creative Commons, отказываются от всех прав на свое создание.
 - г. Лицензии Creative Commons облегчают онлайн-обмен и сотрудничество

7.2. Для промежуточного контроля:

1. В ходе выполнения своих обязанностей некоторые преподаватели сообщили об обнаружении пиратского программного обеспечения, нелегально установленного на компьютерах в компьютерных классах. Преподаватели также обнаружили, что студенты скопировали и разместили материалы с различных Интернет-ресурсов в свои задания и представили их так, как если бы они были их собственными. Это, как они считают, является распространенной проблемой среди студентов. Перед принятием решения о том, что должно быть сделано, преподаватель просит вас, как студентов, помочь в принятии решения.

Перечислите:

- 1. Каковы проблемы в области этики и ПИС (право интеллектуальной собственности), с которыми сталкиваются преподаватели?
- 2. Какие шаги должны предпринять преподаватели для решения проблем в области этики и ПИС?
- 3. Если бы вы были студентом, который скопировал и был пойман на плагиате, с какими последствиями вы бы столкнулись?

7.3. Для итогового контроля:

1) Поясните понятия о современной единой инфокоммуникационной среде (ИКС), сформированной в результате конвергенции стационарных и мобильных сетей передачи данных и сетей радио, и телевизионного вещания, и перехода к цифровым стандартам.

2) Сформулируйте основные цели и формы взаимодействия человека-машинных (ЧМО), машинных объектов (МО) и объектов Интернета-вещей (ОИВ, IoT) в ИКС.

3) Понятие об институциональной матрице, определяемой социальной организацией общества, в устойчивых структурах (институтах) которой происходит взаимодействие ЧМО, МО и ОИВ.

4) Понятие о типовых информационных процессах, которые воспроизводят ЧМО, МО и ОИВ в процессе взаимодействия в ИКС и место ИК услуг в этих процессах.

5) Понятие и роль подсистемы администрирования ИК услуг в ИКС.

6) Докажите необходимость общественного контроля за сервисом и контентом ИК-услуг.

7) Раскройте понятие семантические помехи в ИКС.

8) Поясните понятие доверенной среды в ИКС и основные способы (технические и организационные) управления (контроля) сервисом и контентом.

9) Приведите примеры построения доверенных сред в РФ и в развитых странах, с использованием новейших разработок ФГУП НИИР и других отечественных

предприятий, а также материалов международного союза электросвязи (МСЭ) и рабочей группы по инфокоммуникационным технологиям Азиатско-Тихоокеанского Экономического Содружества (АРЕС TEL).

10) Дайте характеристику когнитивному этапу построения информационного общества, при котором должна быть реализована персонализация массовых услуг, и необходимые изменения в способах управления сервисом и контентом услуг.

11) Поясните понятие "ИТ-сервис".

12) Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.

13) Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.

14) Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?

15) Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?

16) Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?

17) Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?

18) Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?

19) Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?

20) Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?

21) Перечислите особенности проекта ITIL?

22) Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?

23) Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?

24) Поясните назначение процесса управления инцидентами.

25) Поясните понятие "инцидент".

26) Приведите основные функции процесса управления инцидентами.

27) Поясните назначение процесса управления проблемами.

28) Поясните понятие "проблема".

29) Приведите основные функции процесса управления проблемами.

30) Поясните назначение процесса управления изменениями.

31) Приведите основные функции процесса управления изменениями.

32) Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.

33) Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA".

34) Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.

35) Поясните понятие "доступностью ИТ-сервиса".

36) Приведите основные функции процесса управления доступностью.

37) Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.

38) Поясните назначение процесса управления безопасностью.

39) Поясните сущность процесса "Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса".

40) Поясните сущность процесса "Реализация и развертывание решений".

41) Поясните сущность процесса "Обеспечение ИТ-сервисами".

42) Поясните сущность процесса "Поддержка ИТ-сервисов и решений".

43) Поясните сущность процесса "Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой".

7.4. Для реферативного доклада:

1. Понятие об институтах в социальной организации общества. Примеры институциональных матриц.

2. Примеры администрирования ИК-услуг в сотовых сетях.

3. Роль общества «Защита прав потребителей» в администрировании ИК – услуг.

4. Примеры инфраструктуры предоставления ИК-услуг.

5. Примеры ИК-услуг, которые формируются в результате конвергенции стационарных и мобильных сетей передачи данных.
6. Понятие о технологических укладах при построении информационного общества.
7. Роль применения ИК – услуг в обеспечении жизнедеятельности человека в современном обществе (на личном примере).
8. Взаимосвязь личного бюджета и ИК-услуг.
9. Примеры использования ИК-услуг для людей с ограниченными возможностями.
10. Перечень целей и задач взаимодействия человека и человеко-машинных систем в информационном обществе.
11. Представление о когнитивных технологиях.
12. Представление об Интернете вещей и их влиянии на ИК-услуги.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Сарьян В. К., Саломатина Е. В. Управление ИТ-сервисами и контентом. Учебное пособие. – Тирасполь. Изд-во Приднестровского университета, 2015, -90 с. ISBN 978-9975-3081-3-7.

2. Учебник 1: Введение в ИКТ для развития. Серия учебников по ИКТР для молодежи. Ведущий автор: профессор Уша Рани Вьясулу Редди, консультант в области ИКТ в целях развития, Индия. Азиатско-тихоокеанский учебный центр по информационным и коммуникационным технологиям для развития

б) Дополнительная литература:

1. Ян Ван Бон / Введение в ИТ Сервис-менеджмент, перевод на русский язык под редакцией Потоцкого М.Ю. / IT Expert, 2004
2. Office of Government Commerce (OGC) UK /ITIL: The Complete Library / TSO, 2004

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Adobe Dreamweaver CC
2. <https://www.gov.uk/government/organisations/cabinet-office> (сайт Office of Government Commerce UK)
3. <http://www.bita-center.com/> (Центральный ресурс «Взаимодействие бизнеса и ИТ» - Business – IT Alignment Center)
4. <http://www.itsmportal.com/> (ITSM Портал – международное издание под редакцией Яна ван Бона)
5. <http://e-learning.unapcict.org/HTML/index.html> Виртуальная академия АТУ ИКТР

г) Методические указания:

1. Методические указания по выполнению лабораторный и практических работ. (электронный вариант)

1. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Компьютерные классы для проведения практических занятий, оборудованные выходом в Интернет.

Техническое оборудование: компьютерный проектор и компьютер-ноутбук для

чтения лекций.

2. **Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

Обучение складывается из аудиторных занятий, включающих лекционный курс, практические занятия, лабораторные работы и самостоятельной работы. Основное учебное время выделяется на лабораторно - практические занятия по закреплению знаний и получении практических навыков.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку к лабораторно - практическим занятиям, текущему и промежуточному тестированию и включает написание рефератов, работу с учебной литературой, выполнение индивидуальных домашних заданий.

Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется устным опросом в ходе занятий, ответами на тестовые задания.

В конце изучения учебной дисциплины проводится контроль знаний в виде зачета. Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта ВО по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» и учебного плана по **профилю подготовки (или специализации) «Электронный бизнес»**

3. **Технологическая карта дисциплины**

Курс _____ 2 _____ группа _____ 201 _____ семестр _____ 3 _____

Преподаватель — лектор д. т. н., профессор В. К. Сарьян

Преподаватели, ведущие практические занятия — д. т. н., профессор В. К. Сарьян.

Кафедра — Бизнес-информатики и информационных технологий

Весовой коэффициент дисциплины в совокупной рейтинговой оценке, рассчитываемой по всем дисциплинам **(если введена модульно-рейтинговая система)**

Наименование дисциплины / курса	Уровень//ступень образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)	Статус дисциплины в рабочем учебном плане (А, Б, В, Г) <i>(если введена модульно-рейтинговая система)</i>	Количество зачетных единиц / кредитов	
Смежные дисциплины по учебному плану <i>(перечислить)</i> :				
ВВОДНЫЙ МОДУЛЬ (входной рейтинг-контроль, проверка «остаточных» знаний по смежным дисциплинам)				
Тема, задание или мероприятие входного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Итого:				

БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ (проверка знаний и умений по дисциплине)				
Тема, задание или мероприятие текущего контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Итого:				
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ				
Тема, задание или мероприятие дополнительного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Или				
Итого максимум:				

Автор

д. т. н., профессор
В. К. Сарьян

Зав. кафедрой (обслуживающей дисциплину)

ст. преподаватель
Саломатина Е. В