

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:32:42
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по
дисциплине **«Сервисная деятельность в туризме»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 3 семестре

43.03.02 Туризм
Туристическая деятельность
очная
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

3. Разработчик: Казначеева Алена Александровна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Рыкун Г.Н. – доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ПСКК ООО «Машук Аква-Терм»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме».

28 марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	Представление доклада	Текущий	Устный	Тематика рефератов, докладов

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-3 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	не имеет представления о методах оценки качества туристских услуг с	имеет поверхностные знания об основных потребностях и	на среднем уровне владеет навыками организации обслуживания,	успешно применяет полученные знания на практике, все виды услуг и

учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	учетом мнения потребителей;	психофизиологических возможностях человека, их взаимосвязи с социальной активностью личности;	оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	прогрессивные виды обслуживания; ставит и решает задачи ассортиментной политики и определяет ее стратегию; способен разработать новую услугу с учетом предпочтений потребителей; организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;
ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	не способен оказывать туристские услуги в соответствии с международными и национальными стандартами;	с затруднениями демонстрирует знание международных и национальных стандартов в сфере туризма, имеет поверхностные знания о показателях качества сервисной услуги;	На достаточно хорошем уровне владеет информацией о показателях качества туристской услуги;	уверенно обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества
ИД-3 ОПК-3 Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей	не владеет навыками эффективного общения с потребителями туристского продукта; отсутствуют первичные навыки профессиональной деятельности, направленные на эффективное взаимодействие с клиентами;	имеет поверхностное представление о типологии потребителей и их поведении применительно к туристской сфере;	достаточно уверенно владеет навыками психологии делового общения, коммуникативным и техниками и технологиями делового общения в сфере туристского сервиса,	на высоком уровне владеет практически навыками клиентоориентированного подхода при формировании туристского продукта, удовлетворяющего о потребностям различных типов клиентов.
ПК -7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий				
ИД-1 ПК-7 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса, потребностей туристов и других заказчиков услуг.	не умеет применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов	имеет поверхностные знания о методах выявления потребностей туристов и организации процесса оказания услуг в соответствии с действующим	владеет методами оценки и конкурентоспособности услуг, умеет провести анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	уверенно владеет навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

		законодательством		
ИД-2 ПК-7 Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты.	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	не имеет представления о специфике возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	уверенно владеет психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента (в случаях, предусмотренных нормативными актами СКФУ).

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1	Защита практических работ 1-6	6 неделя	15
2	Защита практических работ 7-12	12 неделя	20
3	Защита практических работ 13-18	17 неделя	20
	Итого за 3 семестр		55
	Итого:		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: У12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) 100
---	--	---

<i>Хороший</i>	<i>80</i>
<i>Удовлетворительный</i>	<i>60</i>
<i>Неудовлетворительный</i>	<i>0</i>

Промежуточная аттестация в форме **зачета с оценкой**

Процедура зачета (зачета с оценкой) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

2. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Социальные предпосылки сервисной деятельности
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
3. Структура и виды сервисной деятельности
4. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
5. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
6. Основы организации сервисной деятельности
7. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
8. Организация обслуживания потребителей услуг
9. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг

10. Основы организации обслуживания населения

11. Концепция качества обслуживания

12. Структура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания

13. Эффективность сервисной деятельности

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: 12. Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

14. Этика и психология сервисной деятельности
15. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
16. Виды конфликтов и способы их разрешения
17. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
18. Структура сферы услуг
19. Классификации типов и видов услуг.
20. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
21. Понятие «сервисное общество».
22. Определение ценности услуги.
23. Определение потребительской среды в сфере услуг.
24. Клиенты сферы услуг и их потребности.
25. Контактная зона и ее характеристики.

Повышенный уровень

1. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
2. Работа с жалобами потребителей услуг.
3. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
4. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
5. Методы определения показателей качества оказания услуг.
6. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
7. Разработка и создание новых услуг.
8. Жизненный цикл услуги.
9. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
10. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
11. Этапы развития сферы услуг в России.
12. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем
13. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
14. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
15. Сводные и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент показал глубокое, прочное и аргументированное знание программного учебного материала дисциплины, при этом поставленные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, в полном исчерпывающем объеме; умеет правильно формулировать и владеет основными

категориями терминов по материалам дисциплины, не допускает при

ответе ошибок.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оценка «хорошо» выставляется студенту в случае, когда студент в основном знает программный учебный материал дисциплины, поставленные учебные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, но допускает незначительные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за: наличие поверхностных знаний, неустойчивых умений в области профессиональной деятельности; дает неполные ответы на поставленные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент допускает грубые ошибки при ответе на вопросы для собеседования, знает их на недостаточно высоком уровне.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя ответы на вопросы, собеседование по ним.

Предлагаемые студенту вопросы позволяют проверить уровни сформированности компетенции ОПК-3, ПК-7. Задания повышенного уровня требуют обращения к дополнительным материалам по теме.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо заранее освоить основные категории тем, ознакомиться с предложенной для изучения литературой и интернет-источниками.

При подготовке к ответу студенту можно пользоваться конспектом.

При ответе на вопросы, оцениваются:

точность, полнота, системность, логичность и аргументированность решения, знание текстов; свободное владение материалом.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр.
Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа текстов

Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить различные точки зрения на	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
2. Формирование корпоративной культуры в сфере сервиса и туризма.
3. Особенности организации послепродажного обслуживания.
4. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
5. Жизненный цикл услуги и его значение для сервисного производства.
6. Культура сервиса как часть культуры общества.
7. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
8. Традиционные и инновационные службы сервиса.
9. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
10. Ответственность предпринимателей за нарушение антимонопольного законодательства.
11. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
12. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
13. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России.
14. Использование новых концепций в подготовке профессиональных кадров для индустрии туризма.
15. Рынок морских и речных круизов.
16. Пути разрешения конфликтов в туристской деятельности. Международный опыт.
17. Анализ роли туристских дестинаций в развитии международного туризма.
18. Использование инновационных концепций в развитии туристского региона.
19. Гостеприимство как элемент качественного обслуживания.
20. Сервисная деятельность при оказании сервисных услуг.

1. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценки работы студента:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленном графике контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя защиту выполненного группового или индивидуального проекта.

Предлагаемые студенту темы групповых и (или индивидуальных) творческих заданий (проектов) позволяют проверить уровни сформированности компетенции ОПК-3, ПК-7.

Требования к написанию доклада

Написание 1 доклада является обязательным условием выполнения плана СРС по данной теме.

Тема доклада может быть выбрана студентом из предложенных в пособии тем, либо определена самостоятельно, исходя из интересов студента (в рамках изучаемой дисциплины). Выбранную тему необходимо согласовать с преподавателем.

Доклад должен быть написан научным языком.

Объем доклада должен составлять 20-25 стр.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.
- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.
- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр. Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: соблюдение требований к оформлению доклада, содержательность, презентабельность, свободное владение материалом, ответы на вопросы аудитории					
Соблюдение требований к оформлению доклада	Содержательность	Презентабельность	Свободное владение материалом	Ответы на вопросы аудитории	Итоговая оценка

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022