

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.11.2022 17:48:29

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)

Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Панишев Е.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МДК.03.01. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки
специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

(базовая подготовка)

форма обучения очная

Панишев Евгений Александрович. Технология и организация туроператорской деятельности. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Фонд оценочных средств дисциплины «Технология и организация туроператорской деятельности» разработан на основе ФГОС СПО по специальности по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2022

© Панишев Е.А., 2022

Содержание

1	Общая характеристика фондов оценочных средств.....	3
2	Паспорт фонда оценочных средств.....	5
3	Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	7

1. Общая характеристика фондов оценочных средств

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Технология и организация туроператорской деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Технология и организация туроператорской деятельности» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные постулаты и теоретические положения туроперейтинга;
- технологические основы формирования туров;
- технология продвижения туристского продукта на рынок
- методику расчета туров, составление калькуляции тура на группу и одного туриста;
- правила перевозки туристов и экскурсантов;
- особенности организации обслуживания туристов в местах дестинации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- формировать туры с учетом групповых и индивидуальных пожеланий клиентов;
- продвигать туристский продукт на рынок с использованием различных методов;
- обслуживать туристов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	У1. Описывать значимость своей профессии У2. Определять профессиональные задачи и пути их решения, алгоритм решения задачи, методика оценки результатов У 3. оценивать ситуацию и свои возможности, найти путь решения проблемы У4. Предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат У 5. Выбрать наиболее подходящий информационный ресурс для решения поставленных задач У6. Определить профессиональные задачи и обязанности, пути решения задач У7. Выявить профессиональные цели, направленные на мотивацию деятельности обучающихся У8. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) У9. Выявлять наиболее эффективные технологии профессиональной деятельности	31. Основные постулаты и теоретические положения 32. Общечеловеческие ценности 33. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности 34. Знания методики поиска и отбора материала, критическая оценка выбранного материала с точки зрения его полезности и достоверности 35. Знания педагогики и психологии, знания конфликтологии, выбор наиболее простого решения проблемы 36. Знание современных информационных технологий 37. Наиболее простые и наиболее эффективные пути решения профессиональных задач 38. Наиболее простые и наиболее эффективные пути решения профессиональных задач, повышение квалификации 39. Выбор наиболее простых и наиболее эффективных путей решения профессиональных задач

Код ПК	Умения	Знания
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	У1. Составить анкету, провести опрос респондентов У2. Сформировать туристский продукт, учитывая пожелания туристов У3. Составить калькуляцию тура на группу и на отдельного туриста У4. Составить программу продвижения туристского продукта	31. Основные постулаты и теоретические положения маркетинга 32. Основных и дополнительных услуг в составе туристского продукта 33. Методику расчета стоимости туристского продукта 34. Способов продажи и продвижения туристского продукта

2. Паспорт фонда оценочных средств

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
1.	Тема 1.1. Основные понятия туроперейтинга	31, 32, У1, У2. ОК1, ОК 2. У2, 32. ПК 3.2	Практическое занятие Составление таблицы Составление глоссария
2.	Тема 1.2. Концепция создания турпродукта	31, 32, У1, У2. ОК 1, ОК 2 У2, 32. ПК.3.2	Практическое занятие Самостоятельная работа обучающихся
3.	Тема 1.3. Турпродукт как комплекс услуг. Структура, уровни и формы турпродукта	31, 32, У1, У2. ОК 1, ОК 2 У2, 32. ПК 3.2 У3, 33. ПК 3.3	Практическое занятие
4.	Тема 1.4. Проектирование тура и программа обслуживания	У1, 31, ОК 1 У3, 33. ПК.3.3	Практическое занятие
5.	Тема 2.1. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 1- ОК3 У3, У4, 33, 34. ПК 3.3, ПК 3.4	Практическая работа
6.	Тема 2.2. Заключение договоров с поставщиками услуг	31, 32, 36, 38, У8. ОК 4, ОК9. У3, 33. ПК 3.3	Практическая работа
7.	Тема 2.3. Договоры между инициативными и рецептивными туроператорами	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 8. У3, 33. ПК 3.3	Практическая работа
8.	Тема 3.1. Туристские формальности	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 6, ОК 8. У1, 31, ПК 3.1	Практическая работа Составление таблицы
9.	Тема 4.1. Сбытовая сеть туроператора	34, 35, У4, У5. ОК 4, ОК5. У3, 33. ПК.3.3.	Практическая работа
10.	Тема 4.2. Туроператоры и турагенты	31, 32, У1, У2, У3. ОК 5, ОК 7. У4, 34. ПК 3.4.	Практическая работа
11.	Тема 4.3. Методы продвижения турпродукта	31, 36, У4, У5, У8. ОК8, ОК9. 31, У1. ПК.3.1	Практическая работа
12.	Тема 4.4. Каталог туроператора как	31, 36, У4, У5,	Практическая

	основной	У8. ОК8, ОК9. 31, У1. ПК.3.1	работа
13.	Тема 4.5. Выставочная деятельность туроператоров	31, 32, У1, У2. ОК 8. 31, У1. ПК.3.1	Практическая работа
14.	Тема 5.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	31, 32, У1, У2, У3. ОК 5, ОК 7. У3, 33. ПК 3.3	Практическая работа
15.	Тема 5.2. Анимация обслуживания	39, У6, У7. ОК5, ОК7.	Практическая работа Самостоятельная работа
16.	Тема 6.1. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	39, У6, У7. ОК5, ОК7.	Самостоятельная работа
17.	Тема 6.2. Конфликты и споры в туроперейтинге	31, 32, У1, У2. ОК 8.	Практические занятия
18.	Тема 7.1 Безопасность путешествий	31, 32, 36, 38, У8. ОК9. У4, 34. ПК 3.4	Практическая работа
19.	Тема 7.2. Страхование в туризме	У6, У7, 36, 37. ОК6, ОК 7	Практические занятия
20.	Тема 8.1. Квалификационные требования и обязанности менеджера туроперейтинга	У6, 36. ОК 6. У4, 34. ПК 3.4	Практические занятия
21.	Тема 8.2. Актуальные вопросы деятельности менеджера туроперейтинга	У6, 36. ОК 6. У4, 34. ПК 3.4	Практические занятия
22.	Итоговая аттестация в 1 семестре	31-33, У1 -У5, ОК1, ОК5.	Итоговая аттестация Экзамен

3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Тема 1.1. Основные понятия туроперейтинга	31, 32, У1, У2. ОК1, ОК 2. У2, 32. ПК 3.2
---	--

Практическое занятие «Поставщики услуг».

1. Гостиницы.
2. Транспортные компании.
3. Предприятия питания.
4. Музеи.
5. Экскурсионные бюро

Составить таблицу «Топ-10 ведущих туроператоров мира»

Составление глоссария по теме «Основные понятия туроперейтинга»

Дать понятие терминам: туроперейтинг, туроператорская деятельность, турагентская деятельности, рецептивный туроператор, инициативный туроператор, турпродукт, туристская услуга

Тема 1.2. Концепция создания турпродукта	31, 32, У1, У2. ОК 1, ОК 2 У2, 32. ПК.3.2
--	--

Практическое занятие «Культурный шок»

1. Понятие культурного шока
2. Способы снятия культурного шока

Самостоятельная работа обучающихся. Произвести экспертную оценку возможностей снятия культурного шока для европейских туристов в вашем регионе

Тема 1.3. Турпродукт как комплекс услуг. Структура, уровни и формы турпродукта	31, 32, У1, У2. ОК 1, ОК 2 У2, 32. ПК 3.2 У3, 33. ПК 3.3
---	--

Практическое занятие «Туристская документация»

1. Виды туристской документации
2. Правила ведения документации в туризме
3. Документация туристской фирмы

Тема 1.4. Проектирование тура и программа обслуживания	У1, 31, ОК 1 У3, 33. ПК.3.3
--	--------------------------------

Практическое занятие «Программа обслуживания. Основные требования к программе обслуживания»

1. Программа обслуживания
2. Обязательные требования к программе обслуживания
3. Проектирование контроля качества
4. Методы контроля качества
5. Оптимальная программа обслуживания
6. Тематическая программа обслуживания

Самостоятельная работа. Составить программу пребывания туристов в вашем городе на 2/3 дня

Тема 2.1. Поставщики услуг и подготовка туроперейтинговой программы	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 1-ОК3 У3, У4, 33, 34. ПК 3.3, ПК 3.4
---	--

Практическая работа «Туристский договор и его заключение»

1. Характеристика туристского договора
2. Договор
3. Контракт
4. Основные требования к составлению договора

Тема 2.2. Заключение договоров с поставщиками услуг	31, 32, 36, 38, У8. ОК 4, ОК9. У3, 33. ПК 3.3
---	--

Практическая работа «Заключение договоров с поставщиками услуг»

1. Договор с автотранспортным предприятием
2. Договор с авиакомпанией

Самостоятельная работа обучающихся. Самостоятельное изучение вопроса «Договор туроператора с железной дорогой»

Тема 2.3. Договоры между инициативными и рецептивными туроператорами	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 8. У3, 33. ПК 3.3
--	--

Практическая работа «Договорные отношения между туроператорами»

1. Договорные отношения между отправляющим и принимающим туроператорами
2. Требования к заключению договора между туроператорами
3. Дополнительные требования к заключению договора

Тема 3.1. Туристские формальности	31, 32, У1, У2, У3, У9. ОК 6, ОК 8. У1, 31, ПК 3.1
-----------------------------------	--

Практическая работа «Формальности в туризме»

1. Понятие формальностей в туризме
2. Таможенные формальности
3. Полицейские формальности
4. Санитарные формальности

Составление таблицы «Страны, посещение которых разрешено без виз»

Тема 4.1. Сбытовая сеть туроператора	34, 35, У4, У5. ОК 4, ОК5. У3, 33. ПК.3.3.
--------------------------------------	--

Практическая работа «Подбор партнеров по сбыту»

Тема 4.2. Туроператоры и турагенты	31, 32, У1, У2, У3. ОК 5, ОК 7. У4, 34. ПК 3.4.
------------------------------------	---

Практическая работа «Туроператоры и турагенты»

1. Поиск и выбор агентов. Агентское соглашение
2. Работа с туристскими агентствами
3. Агентские сети и способы стимулирования их активности

Тема 4.3. Методы продвижения турпродукта	31, 36, У4, У5, У8. ОК8, ОК9. 31, У1. ПК.3.1
--	--

Практические занятия

Нерекламные методы продвижения турпродукта

Интернет-технологии в рекламе

PR-кампания турфирмы

Самостоятельная работа

1. Придумать рекламу для определенной турфирмы
2. Придумать нерекламный метод продвижения турпродукта для определенной турфирмы

Тема 4.4. Каталог туроператора как основной	31, 36, У4, У5, У8. ОК8, ОК9. 31, У1. ПК.3.1
---	---

Практическая работа «Каталог туристской фирмы»

1. Основные требования к каталогу туроператора.
2. Виды каталогов
3. Каталоги туроператоров и методика работы с ними

Тема 4.5. Выставочная деятельность туроператоров	31, 32, У1, У2. ОК 8. 31, У1. ПК.3.1
--	---

Практическая работа «Этапы выставочной деятельности туроператора»

Самостоятельная работа. Разработать программу выставки «Все флаги к гости будут к нам!» (в г. Тобольске)

Тема 5.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	31, 32, У1, У2, У3. ОК 5, ОК 7. У3, 33. ПК 3.3
---	---

Практическая работа «Программный туризм и потребительские предпочтения»

Самостоятельная работа обучающихся. Составить методические рекомендации для молодых менеджеров «Обслуживание в офисе туристской фирмы»

Тема 5.2. Анимация обслуживания	39, У6, У7. ОК5, ОК7
---------------------------------	----------------------

Практическая работа «Туристская анимация»

1. Понятие анимации. Функции анимации
2. Виды анимационных продуктов
3. Анимация в отелях
4. Формула анимации в туризме
5. Методические основы анимационного туроперейтинга

Практическая работа «Игра в анимационной деятельности»

1. Понятие игры
2. Виды и функции игр
3. Организация игровой анимационной деятельности в туризме

Самостоятельная работа. Разработать анимационную программу на интересную для вас тему

Тема 6.1. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования	39, У6, У7. ОК5, ОК7.
---	-----------------------

Практическая работа «Способы регулирования качества туристского обслуживания»

1. Понятие туристского обслуживания
2. Понятие туристской услуги
3. Критерии качества туристского обслуживания
4. Способы регулирования качества туристского обслуживания

Тема 6.2. Конфликты и споры в туроперейтинге	31, 32, У1, У2. ОК 8.
--	-----------------------

Практическая работа «Способы урегулирования конфликтов и споров»

1. Категории жалоб в туризме
2. Споры в туризме
3. Туристский рэкет
4. Составление претензий в туризме

Тема 7.1 Безопасность путешествий	31, 32, 36, 38, У8. ОК9. У4, 34. ПК 3.4
-----------------------------------	--

Практические занятия

1. Общее понятие о безопасности и направления ее организации
2. Виды рисков в туризме
3. Обеспечение безопасности путешествий

Тема 7.2. Страхование в туризме	У6, У7, 36, 37. ОК6, ОК 7
---------------------------------	---------------------------

Практические занятия

1. Страхование в туризме. Виды страхования
2. Страхование туристов, выезжающих за рубеж
3. Страхование на внутреннем и въездном туризме

Тема 8.1. Квалификационные требования и обязанности менеджера туроперейтинга	У6, 36. ОК 6. У4, 34. ПК 3.4
--	---------------------------------

Практические занятия

1. Профессиональные стандарты для туризма
2. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга

Тема 8.2. Актуальные вопросы деятельности менеджера туроперейтинга	У6, 36. ОК 6. У4, 34. ПК 3.4
--	---------------------------------

Практические занятия

1. Актуальные вопросы специфики работы туроператоров в средних и малых городах
2. Деятельность туроператора в большом городе

Итоговая аттестация в 1 семестре	31-33, У1 -У5, ОК1, ОК5.
---	--------------------------

Тестовое задание к промежуточной аттестации по дисциплине

1. Кто такие рецептивные туроператоры?
 - А. туроператоры по отправке
 - Б. туроператоры по приему
 - В. туроператоры-посредники
 2. На какие группы делятся туроператоры по географическому признаку?
-

3. Кто такие инициативные туроператоры?
- А. туроператоры по отправке
 - Б. туроператоры по приему
 - В. туроператоры-посредники
4. В какой валюте рассчитываются поездки во Францию?
- А. американский доллар
 - Б. евро
 - В. франк
5. Как измеряется категоричность гостиниц?
- А. от 1 до 3 звезд
 - Б. от 1 до 4 звезд
 - В. от 1 до 5 звезд
6. Назовите первый и единственный в мире отель категорией 6 звезд?
-
7. В какой стране он находится?
-
8. Что такое «франшиза»?
- А. прокат транспортного средства
 - Б. прокат торговой марки
 - В. аренда круизного судна
9. Какую сумму гостиница платит за пользование торговой маркой?
- А. 1-4 %
 - Б. 5-10 %
 - В. 11-15 %
10. Главная целью проведения PR-кампании турфирмы является?
- А. максимизация прибыли
 - Б. благотворительность
 - В. создание имиджа
11. Назовите сезоны туристской деятельности
-
12. Какая минимальная прибыль турфирмы считается нормальной?
- А. 7 %
 - Б. 10 %
 - В. 12 %
13. В каких символах измеряется категоричность гостиниц в Великобритании?
- А. звезды
 - Б. короны
 - В. ключи
14. Что такое ТНК?
- А. туристские некоммерческие компании
 - Б. транснациональные компании
 - В. туристские национальные компании
15. Что такое «контракт на управление»?
- А. права турагента на реализацию турпродукта
 - Б. договор о руководстве турфирмой
 - В. договор между владельцем отеля и компанией

16. Какова средняя сумма расходов туриста в стране назначения?

А. 25 %

Б. 47 %

В. 52 %

17. В чем заключается главная цель деятельности туристской фирмы?

А. максимизация прибыли

Б. благотворительность

В. создание имиджа

18. Форма питания на борту самолета S означает?

А. завтрак

Б. легкое питание

В. многоразовое питание

19. Суши – это блюдо:

А. китайской кухни

Б. корейской кухни

В. японской кухни

20. Дайте определение понятию «турагент»?

21. Дайте определение понятию «экскурсия»

22. Как вы думаете, что должен выполнить будущий агент в японской школе бизнеса?

А. пробежать голым по коридору предприятия

Б. в течение дня просить милостыню у офиса

В. выйти на оживленное место в городе и спеть песню

23. Туристское предприятие, которое занимается разработкой туристских маршрутов и комплектацией туров:

А. турагент

Б. туроператор

В. контрагент

24. Проводник, сопровождающий туристов или экскурсантов и объясняющий осматриваемые ими достопримечательности:

А. гид

Б. групповод

В. волонтер

25. Что такое IT ?

А. инклюзив-тур

Б. заказной тур

В. горящая путевка

26. Какой вид транспорта появился в начале XX века?

А. круизный

Б. воздушный

В. подземный

27. Почему страны Ближнего Востока недостаточно посещаются туристами?

- А. неудобная транспортная развязка
- Б. из-за местных жителей, которые не любят чужих
- В. из-за опасности природный катаклизмов
- Г. политической напряженности региона

28. Включаются ли чаевые в цену пакета услуг?

- А. да
- Б. нет
- В. да, если они неизбежно связаны с исполнением тура

29. Включается ли трансфер в пакет услуг в экономическом классе?

- А. обязательно
- Б. никогда
- В. иногда, по взаимной договоренности

30. Подберите синоним понятию «культурно-познавательный туризм»

31. От реализации турпродукта туроператор получил прибыль 372500 рублей. Рассчитайте процент комиссионных турагента в 7, 10, 12 %. Запишите ответ.

32. Назовите главные принципы классификации путешествующих лиц и их основные категории.

33. Какого из перечисленных ниже путешествующих лиц к категории туристов:

- А. россиян, совершающих челночные рейсы на дешевые вещевые рынки Турции, Китая и некоторых других государств;
- Б. ограниченный контингент международных сил ООН по поддержанию мира в странах Ближнего Востока;
- В. молодоженов, отправляющихся в свадебное путешествие за границу;
- Г. политического лидера из Тюмени, находящегося в Екатеринбурге с деловым визитом;
- Д. участников авторалли Париж-Дакар;
- Е. беженцев.

34. Что такое расчетный час в гостинице?

- А. 12-00 по местному времени
- Б. 12-00 по московскому времени
- В. 00-00 по местному времени

35. Главный музей Испании – это:

- А. Национальный музей древностей
- Б. Музей Метрополитен
- В. Музей Прадо

36. Дайте определение понятию «пакет услуг»

37. Приведите примеры непрямой стимуляции продаж турпродукта

38. Наиболее посещаемая страна Западной Европы?

- А. Йемен
- Б. Ирак
- В. Турция

39. В каком российском музее находится картина В.М. Васнецова «Богатыри»?

- А. Государственный Эрмитаж
- Б. Третьяковская галерея
- В. Русский музей им. А.С. Пушкина

40. Кто является основателем первого в мире туристского бюро?

- А. Джеймс Кук
- Б. Томас Кук
- В. Джон Кук

Вопросы к квалификационному экзамену

1. Туризм как система понятий и определений.
2. Виды туризма.
3. Государственное регулирование туристской деятельности.
4. Туроператоры. Классификация туроператоров.
5. Турагенты. Классификация и функции турагентов.
6. Туроператоры и турагенты.
7. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке.
8. Средства размещения. Отношения туроператоров и средств размещения.
9. Жизненный цикл туристского продукта.
10. Комплекс услуг предприятий питания и его роль в туризме.
11. Сектор развлечений.
12. Реклама в сфере туризма.
13. Турпродукт как пакет услуг.
14. Стимулирование сбыта и его основные методы. Паблик-рилейшнз.
15. Туристские формальности
16. Основные и дополнительные услуги.
17. Программа обслуживания туристов. Основные требования к программе обслуживания.
18. Экскурсионное обслуживание туристов.
19. Проблема обеспечения безопасности в туризме
20. Экспозиционно-выставочная деятельность туроператора
21. География туристского спроса. География религиозного туризма
22. География туристского спроса. География лечебно-оздоровительного туризма

Форма итоговой аттестации – экзамен в 1 семестре. Экзамен по учебной дисциплине «История» одновременно является часть комплексного экзамена «Основы философии. История».