

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 12:25:06
Уникальный программный ключ:
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» входит в программу бакалавриата «Международный гостиничный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 5 семестре 3 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 4 разделов и 10 тем и направлена на изучение основных понятий и определений в области качества; нормативно-правовой базы обеспечения качества услуг в Российской Федерации; международных стандартов управления качеством; системы оценки качества продукции (услуг); современных методов обеспечения качества; основ управления затратами на качество; современных технологий для формирования и предоставления продукта (услуги), соответствующего требованиям потребителей, на основе метода квалиметрического прогнозирования; современных методов менеджмента качества, отраженных в международных стандартах; зарубежного и отечественного опыта внедрения систем менеджмента качества.

Целью освоения дисциплины является изучение международных стандартов и управление качеством услуг с целью дальнейшего их применения в решении профессиональных задач.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;
ПК-10	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-10.1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа отечественного и международного опыта деятельности организаций международной сферы гостеприимства;
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПК-5.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Предпринимательство в профессиональной сфере; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere;
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Учебная практика; Технологии гостиничной деятельности; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere; Эмоциональный сервис: управление поведением гостя;
ПК-10	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства		Производственная практика; Преддипломная практика; Межкультурные коммуникации на иностранном языке; Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй); Брендинг и реклама в международном гостиничном бизнесе;
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым	Профессиональная этика и этикет; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere; Эмоциональный сервис:

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	стандартам сервиса		управление поведением гостя;

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			5
Контактная работа, ак.ч.	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	47		47
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	27		27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	108
	зач.ед.	3	3

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			8
Контактная работа, ак.ч.	48		48
Лекции (ЛК)	24		24
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	24		24
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	24		24
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	36		36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	108
	зач.ед.	3	3

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)	
			6	7
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	16		16	0
Лекции (ЛК)	8		8	0
Лабораторные работы (ЛР)	0		0	0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8		8	0
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	83		56	27
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		0	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	72	36
	зач.ед.	3	2	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Основы международной стандартизации на предприятиях гостеприимства	1.1	Сущность, роль и методологические основы международных стандартов в индустрии гостеприимства	Общая характеристика стандартизации как вида деятельности. Основные понятия. Цели, задачи, принципы и функции стандартизации. История развития международной стандартизации. Понятие, сущность и применение международных стандартов в международных отношениях и сотрудничестве. Национальные организации по стандартизации и их роль в международной стандартизации. Значение международных стандартов для предприятий гостеприимства	ЛК, СЗ
Раздел 2	Международные организации по стандартизации	2.1	Деятельность международных организаций в области стандартизации	Основные задачи и принципы деятельности международных организаций в сфере стандартизации. Разработка основных направлений политики в области международной стандартизации. Проблемы международного сотрудничества в области стандартизации обеспечения качества и безопасности.	ЛК, СЗ
		2.2	Международные организации по стандартизации	Международная организация по стандартизации (ИСО). ISO - International Organization for Standardization - Международная организация по стандартизации (ИСО) (www.iso.org). Характеристика международной организации ISO. Каткая история развития. Тенденции и закономерности развития стандартов ISO. Структура ИСО и роль технических комитетов. Ключевые принципы, видение, миссия и стратегические цели развития ISO. Характеристика и роль ТК 228 «Туризм и сопутствующие услуги». Основные стандарты ТК 228.	ЛК, СЗ
		2.3	Международные организации и их влияние на развитие стандартов сферы туризма и гостеприимства.	Международная электротехническая комиссия (МЭК). Роль МЭК в международной стандартизации. Международный союз электросвязи (МСЭ). Роль МСЭ в международной стандартизации. Всемирная торговая организация (ВТО). Роль ВТО в международной стандартизации. Всемирный Союз по стандартизации (ВСС). Роль ВСС в международной стандартизации. Всемирная туристская организация (UNWTO). Роль UNWTO в международной стандартизации. Международная федерация пользователей стандартов (IFAN). Роль IFAN в международной стандартизации. Всемирная туристская организация (UNWTO). Роль UNWTO в	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				международной стандартизации. Всемирная организация здравоохранения (WHO). Роль ВОЗ в международной стандартизации. Международная организация гостиниц и ресторанов IH&RA. Роль IH&RA в международной стандартизации.	
Раздел 3	Международные стандарты систем управления качеством на предприятиях гостеприимства	3.1	Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Серия стандартов ИСО 9000	Системы управления качеством. Семейство ISO 9000. ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Термины и определения. ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования. 9004:2018 Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success. ISO 9004:2019. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития организации. История ISO 9001. Важность политики и целей в области качества для СУК. Преимущества сертификации ISO 9001.	ЛК, СЗ
		3.2	Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Семейство ISO 14000	Стандарты систем экологического менеджмента (СЭМ). Семейство ISO 14000. Понятие СЭМ. Особенности ISO 14001. Преимущества сертификации ISO 14001.	ЛК, СЗ
		3.3	Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Стандарты ISO 45001	Системы управления охраной труда и техникой безопасности. Взгляд ISO на охрану труда и технику безопасности. История стандартов охраны труда и техники безопасности. ISO 45001. Преимущества сертификации ISO 45001.	ЛК, СЗ
		3.4	Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Стандарты ISO 22000	Международные стандарты по обеспечению пищевой безопасности - Стандарты серии ISO 22 000. ISO 22000:2018 Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain. ИСО 22000-2018. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к любой организации, участвующей в цепи создания пищевой продукции.	ЛК, СЗ
		3.5	Стандарты, направленные на обеспечение качества услуг. Стандарты ISO 10 000	Международные стандарты по повышению удовлетворенности гостей, управлением кодексами поведения улучшения взаимоотношениями с заинтересованными сторонами. ГОСТ Р ISO 10001-2018. Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations Менеджмент	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				<p>качества. Последний раз эта публикация была пересмотрена в 2023. Поэтому данная версия остается актуальной. ГОСТ Р ISO 10001-2009. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организации. ГОСТ Р ISO 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях. ISO 10002- 2018. Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for com-plaints handling in organizations. ГОСТ Р ISO 10004-2020. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению ISO 10004- 2018. Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring. This publication was last reviewed and confirmed in 2023. Therefore this version remains current. ГОСТ 3 ISO 10005-2019. Менеджмент качества. Руководящие указания по планам качества. ISO 10005:2018 Quality management — Guidelines for quality plans.</p>	
Раздел 4	Управление качеством на предприятиях	4.1	Управление качеством на предприятиях	<p>Понятие качества. Свойства и функции качества. Уровни качества. Принципы менеджмента качества продукции. Показатели и критерии качества сервиса на предприятии. Цикл Деминга (PCDA). Внедрение Системы менеджмента качества на предприятиях. Развитие систем менеджмента качества. Применение международных стандартов с целью повышения качества, безопасности и эффективности предприятий.</p>	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/58760>

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585632>

3. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585108>

4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566677>

Дополнительная литература:

1. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст: электронный

2. Контроль качества продовольственных товаров: учебное пособие / Г.В. Мезенцева; науч. ред. Е.В. Асмолова. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 145 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-377-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561763>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>

5. Международные стандарты аудита: Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Ж.А. Кеворкова; Под ред. Ж.А.Кеворковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 375 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр). - ISBN 978-5-534-10743-2: 889.00

6. Международные стандарты аудита: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / Т. М. Рогуленко [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-10742-5

7. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

8. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

9. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

10. Управление качеством: учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535455>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>
- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>
- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>
- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Международные стандарты и управление качеством услуг».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Маврина Нелли

Федоровна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Горяинов Константин

Станиславович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Маврина Нелли

Федоровна

Фамилия И.О.