

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
 (ВлГУ)



А.А. Панфилов

« 20 » января 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ГЛОБАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ**

<b>Направление подготовки</b>	43.03.03 «Гостиничное дело»
<b>Профиль/программа подготовки</b>	Гостиничная деятельность
<b>Уровень высшего образования</b>	Бакалавриат
<b>Форма обучения</b>	Заочная (2013, 2015)

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	3 ЗЕ/108	4	4	-	100	Зачет
Итого	3 ЗЕ/108	4	4	-	100	Зачет

Владимир 2016

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Глобальные системы бронирования» является предоставление студентам комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачами дисциплины являются:

- формирование системы знаний о современных системах бронирования и резервирования, используемых в гостиничном бизнесе;
- ознакомление с программным обеспечением в сфере бронирования и резервирования.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Глобальные системы бронирования» относится к вариативной части Блока I «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Необходимым требованием к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины является: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области технологий гостиничного бизнеса, программных средств офисного назначения.

Из дисциплин блока I вариативной части (модуля) имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами: организация работы службы приема и размещения.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

### **1. Профессиональные:**

- *производственно-технологическая деятельность:*
- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2).

В результате освоения дисциплины «Глобальные системы бронирования» обучающийся демонстрировать следующие результаты образования:

### **Знать:**

- историю развития компьютерных систем бронирования;
- возможности системы on-line бронирования (ПК-2);
- компьютерные программы бронирования и резервирования мест размещения (ПК-2);
- характеристику российских систем бронирования и резервирования (ПК-2);
- типовые подходы построения системы бронирования (ПК-2);

### **Уметь:**

- выбрать системы бронирования и резервирования (ПК-2);
- использовать Интернет в сфере бронирования (ПК-2);
- использовать прикладное программное обеспечение в гостиничном бизнесе (ПК-2);

**Владеть:**

- навыками работы с основными зарубежными и российскими системами бронирования (ПК-2);
- навыками бронирования услуг на сайтах гостиниц (ПК-2);
- навыками подключения фирм к глобальным системам бронирования и резервирования (ПК-2).

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Информационные технологии в гостиничном бизнесе	8		1	1			14		1/50	
2	Система бронирования Amadeus	8		1	1			14		1/50	
3	Система бронирования Galileo	8		1	1			14		1/50	
4	Система бронирования Sabre и Worldspan	8		1	1			14		1/50	
5	Зарубежные системы бронирования и резервирования	8						14			
6	Российские системы бронирования и резервирования	8						14			
7	Выбор системы бронирования, подключение	8						16			
	<b>Всего за семестр</b>			4	4			100		4/50	Зачет

**СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****Тема 1. Информационные технологии в гостиничном бизнесе**

Классификация информационных технологий. Понятие глобальных распределительных систем GDS. Альтернативные системы бронирования ADS. История развития компьютерных систем бронирования. Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования. Сотрудничество компьютерных систем бронирования с гостиницами, гостиничными цепями и турагенствами. Бронирование через глобальную сеть Internet. Влияние систем бронирования и резервирования на развитие гостиничного бизнеса.

**Тема 2. Система бронирования Amadeus**

Amadeus – ведущая компьютерная система бронирования в Европе. Система Amadeus

на российском рынке. Основные характеристики системы. Стандартные модули системы, их основные функции и характеристики (ресурсы провайдеров). Дополнительные модули системы. Варианты подключения к системе Amadeus. Дополнительные (пользовательские) приложения к системе при стационарном подключении через выделенные линии связи. Подключение к системе Amadeus через Интернет, дополнительные программные продукты. Бронирование через Amadeus в режиме on-line. Справочники системы, спектр услуг, представляемый Amadeus. Совместимость системы Amadeus с другими программными продуктами (системы управления менеджментом, бухгалтерские продукты).

### **Тема 3. Система бронирования Galileo**

История создания Galileo. Система Galileo на российском рынке. Характеристика системы, основные модули и их функции. Стационарное подключение к системе, дополнительное программное обеспечение. Подключение к Galileo через Интернет. On-line бронирование через Galileo. Совместимость системы Galileo с программами автоматизации деятельности туристских агентств.

### **Тема 4. Система бронирования Sabre и Worldspan**

Характеристика системы Sabre, история создания. Варианты подключения к системе: Planet Sabre, Turbo Sabre, Net Platform.

История создания системы Worldspan. Характеристика системы бронирования Worldspan. Основные модули системы и их функции. Варианты подключения к системе: выделенный канал связи, Интернет. Бронирование в системе Worldspan через Интернет. Совместимость системы с другими программными продуктами.

### **Тема 5. Зарубежные системы бронирования и резервирования**

Система Fidelio: основные характеристики и функции. Система компьютерного бронирования Holidex2000. Характеристика глобальной распределительной системы on-line Trust. Компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг Utell. Интерактивная система реализации туристских услуг Start. Зарубежные системы on-line бронирования: Avantix и Geomax.

### **Тема 6. Российские системы бронирования и резервирования**

Характеристика российских систем бронирования и резервирования. Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена». История создания и развития системы «Сирена». Модификации системы. Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс». Основные функции системы «Экспресс». Особенности работы с системой «Экспресс». Система резервирования мест в российских гостиницах «Ключ». Основные характеристики системы «Ключ». Компьютерная система бронирования и продаж туров в режиме on-line «Алеан». Основные модули и их функции системы «Алеан». Справочники и система поиска в «Алеан». Единая компьютерная система бронирования турпакетов «МегаТИС». Характеристика системы «МегаТИС», ее функциональные возможности. Совместимость системы с другими программными продуктами.

### **Тема 7. Выбор системы бронирования, подключение**

Основные параметры выбора системы бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение. Типовые подходы к построению системы бронирования.

### **Темы практических занятий:**

1. Информационные технологии в гостиничном бизнесе	1
----------------------------------------------------	---

2. Система бронирования Amadeus	1
3. Система бронирования Galileo	1
4. Система бронирования Sabre и Worldspan	1

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Самостоятельная работа студента (вне аудитории)

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;

- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;

- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подго-

товка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;

- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;

- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;

- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

*3. Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;

- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;

- обращение к ранее изученным материалам по курсу;

- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;

- выполнение тестовых заданий;

- самостоятельное решение задач;

- изучение основной и дополнительной литературы;

- выполнение контрольной работы по теме «Экономические ресурсы гостиничного предприятия» (работа расчетного типа выполняется по вариантам на базе рабочей тетради).

### **Темы вынесенные на самостоятельное изучение:**

#### **Тема 1. Зарубежные системы бронирования и резервирования**

Система Fidelio: основные характеристики и функции. Система компьютерного бронирования Holidex2000. Характеристика глобальной распределительной системы on-line Trust. Компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг Utell. Интерактивная система реализации туристских услуг Start. Зарубежные системы on-line бронирования: Avantix и Geomax.

#### **Тема 2. Российские системы бронирования и резервирования**

Характеристика российских систем бронирования и резервирования. Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена». История создания и развития системы «Сирена». Модификации системы. Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс». Основные функции системы «Экспресс». Особенности работы с системой «Экспресс». Система резервирования мест в российских гостиницах «Ключ». Основные характеристики системы «Ключ». Компьютерная система бронирования и продаж туров в режиме on-line «Алеан». Основные модули и их функции системы «Алеан». Справочники и система поиска в «Алеан». Единая компьютерная система бронирования турпакетов «МегаТИС». Характеристика системы «МегаТИС», ее функциональные возможности. Совместимость системы с другими программными продуктами.

### **Тема 3. Выбор системы бронирования, подключение**

Основные параметры выбора системы бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение. Типовые подходы к построению системы бронирования.

*Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины*

#### **Вопросы к зачету**

1. Понятие глобальных распределительных систем GDS.
2. Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования.
3. Бронирование через глобальную сеть Internet.
4. Влияние систем бронирования и резервирования на развитие социально-культурного сервиса и туризма.
5. Общие характеристики глобальных компьютерных систем бронирования и резервирования.
6. Основные характеристики системы Amadeus. Стандартные модули системы, их функции.
7. Варианты подключения к системе Amadeus.
8. Характеристика системы Galileo, основные модули и их функции.
9. Характеристика системы Sabre.
10. Характеристика системы Worldspan.
11. Зарубежные системы бронирования и резервирования.
12. Характеристика российских систем бронирования и резервирования.
13. Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена».
14. Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс».
15. Система резервирования мест в российских гостиницах «Ключ». Основные характеристики системы «Ключ».
16. Компьютерная система бронирования и продаж туров в режиме on-line «Алеан».
17. Единая компьютерная система бронирования турпакетов «МегаТИС».
18. Система бронирования on-line «Академсервис».
20. Система резервирования «Кипарис».
21. Системы on-line бронирования. Характеристики и функциональные возможности.
22. Основные параметры выбора системы бронирования и резервирования.
24. Варианты подключений к системам бронирования и резервирования.
25. Типовые подходы к построению системы бронирования.

*Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента по дисциплине «Глобальные системы бронирования»*

1. Понятие глобальных распределительных систем GDS.
2. Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования.
3. Бронирование через глобальную сеть Internet.
4. Влияние систем бронирования и резервирования на развитие социально-культурного сервиса и туризма.
5. Общие характеристики глобальных компьютерных систем бронирования и резервирования.

6. Основные характеристики системы Amadeus. Стандартные модули системы, их функции.
7. Варианты подключения к системе Amadeus.
8. Характеристика системы Galileo, основные модули и их функции.
9. Характеристика системы Sabre.
10. Характеристика системы Worldspan.
11. Зарубежные системы бронирования и резервирования.
12. Характеристика российских систем бронирования и резервирования.
13. Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена».
14. Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс».
15. Система резервирования мест в российских гостиницах «Ключ». Основные характеристики системы «Ключ».
16. Компьютерная система бронирования и продаж туров в режиме on-line «Алеан».
17. Единая компьютерная система бронирования турпакетов «МегаТИС».
18. Система бронирования on-line «Академсервис».
19. Система резервирования «Кипарис».
20. Системы on-line бронирования. Характеристики и функциональные возможности.
21. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.
22. Процесс бронирования гостиничного номера.
23. Внедрение компьютерных технологий в гостиничный бизнес России.
24. Информационные технологии в гостинице (на конкретном примере).
25. Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе на современном этапе.
26. Компьютерные технологии бронирования в гостиничном бизнесе.
27. Внедрение компьютерных технологий в гостиничный бизнес зарубежных стран.
28. Применение информационных технологий в гостиничном бизнесе (на конкретном примере).
29. Анализ использования глобальных систем бронирования в гостиничном бизнесе (на конкретном примере).
30. Электронная дистрибуция в гостиничном бизнесе

### **Темы рефератов**

1. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.
2. Процесс бронирования гостиничного номера.
3. Внедрение компьютерных технологий в гостиничный бизнес России.
4. Информационные технологии в гостинице (на конкретном примере).
5. Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе на современном этапе.
6. Компьютерные технологии бронирования в гостиничном бизнесе.
7. Внедрение компьютерных технологий в гостиничный бизнес зарубежных стран.
8. Применение информационных технологий в гостиничном бизнесе (на конкретном примере).
9. Анализ использования глобальных систем бронирования в гостиничном бизнесе (на конкретном примере).
10. Электронная дистрибуция в гостиничном бизнесе



## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### а) основная литература:

1. Денисов, Д.П. Интернет-технологии в электронном бизнесе и коммерции / Д.П. Денисов. - М. : Лаборатория книги- 112 с. - ISBN 978-5-504-00911-7. 2012. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140249](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140249) (16.11.2016).
2. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М.: Финансы и статистика, - 304 с.: ил. 2014. URL: [//www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html)
3. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 2-изд., стер. - М.: ФЛИНТА, - 384 с. 2014. <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976508033-SCN0002/009.html>

### б) дополнительная литература:

1. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, - 735 с. - ISBN 978-5-238-01392-3. 2015. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767)
2. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. : Директ-Медиа, - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1. 2014. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972)
3. Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие/. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, - 107 с. ISBN 978-5-88469-747-8. 2015. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129)

### в) периодические издания

Журанал «Отель»

Журнал «Современный отель»

Журнал «Академия гостеприимства»

### г) Интернет-ресурсы

1. <http://www.all-hotels.ru> – Сайт «Все отели России», бронирование гостиниц
2. <http://www.amadeus.ru> – Сайт компании Amadeus
3. <http://www.aparti.ru> - Aparti — передовая система on-line бронирования гостиниц и отелей
4. <http://www.arimsoft.ru> – Сайт компании ArimSoft, компьютерные технологии в туризме
5. <http://www.e-tickets.ru> – Бронирование билетов на самолёт
6. <http://www.galileo-cis.com> – Российское представительство компании Galileo International
7. <http://www.horse21.ru> – Система бронирования отелей и гостиниц
8. <http://www.inna.ru/mow/agency/avia/broni> - Компания «Инна Тур» о системе бронирования Sabre, Amadeus, Gabriel, GТА (система бронирования отелей «Гулливер»)
9. <http://www.kalypso.ru> – Компьютерная система бронирования
10. <http://www.regioninfo.ru/bron.php> - Разработка сайтов, создание системы бронирования он-лайн для туроператоров, санаториев, отелей, гостиниц
11. <http://www.sabreairlinesolutions.ru> – Сайт компании Sabre Airline Solutions
12. <http://www.samaraintour.ru/menu34.html> - Инструкция к системе бронирования Tez

Tour

13. <http://www.sirena-travel.ru> – Сайт ЗАО «Сирена-Трэвел» (глобальная распределительная система «Сирена»)
14. <http://www.t4you.ru> – Система on-line бронирования
15. <http://www.ute.ru/233/258/> - Бронирование тура и работа с заказами в режиме онлайн
16. <http://www.utstravel.ru/instruction/index.html> - Учебное пособие по работе с системой бронирования HotelBook
19. <http://www.bronni.ru> - Сайт компании «Бронни.ру», система on-line бронирования
20. <http://tours.ru/soft/gds> - Сайт туристской компании «100 дорог»
21. <http://www.foros.ru/agency/offers/searchtour> - система поиска и бронирования туров «Форос»
22. <http://www.hotels.su> – Гостиничный сервер постсоветского пространства – бронирование гостиниц по всему миру
23. <http://www.coral.ru/main/turagent/workwithcoral/systembron.aspx> - Системы бронирования Coral Travel
24. <http://selena-online.ru> – Система поиска и бронирования «Селена»
25. <http://www.travelline.ru/About.aspx> - О системе бронирования гостиниц в режиме реального времени
26. <http://www.tour-soft.ru/online> - Сайт компании Tour Soft. Системы on-line бронирования: описание САМО OnLine бронирования

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил Дресь М. В. Земсков

Рецензент директор ООО "Мономах" Л. А. Корвине



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ  
протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс О. Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии Полоцкая О. П. Полоцкая