

Министерство образования и науки Российской Федерации
ГОУВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П.Огарёва»

Географический факультет
Кафедра экономической и социальной географии

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан факультета профессор

_____ А. А. Ямашкин

«_____» _____ 2011 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ГЕОГРАФИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Направление подготовки
021000 – География

Профиль подготовки
Общая география

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

г. Саранск
2011 г.

1. Цель и задачи учебной дисциплины:

Цель освоения учебной дисциплины (модуля) «География сферы услуг» – формирование у студентов системы профессиональных знаний в области географии сферы услуг.

Задачи дисциплины:

- освоение понятийного аппарата;
- ознакомление с основными видами услуг, их географией и современными мировыми тенденциями их развития;
- изучение факторов развития сферы услуг;
- овладение подходами и методами изучения различных сфер услуг и уровня обслуживания;
- выявление проблем и перспектив развития сферы услуг.

2. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «География сферы услуг» относится к дисциплинам вариативной части профессионального цикла ФГОС ВПО по направлению подготовки 021000 География. Данная дисциплина читается в 4 семестре студентам 2 курса и занимает важное место в системе социально-географических дисциплин. Наиболее тесно данный курс связан с такими дисциплинами как: «Коммерческая география», «Экономическая география и экономика региона», «Экономическая и социальная география мира», «Экономическая и социальная география России».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля):

овладение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке целей и выбору путей их достижения (ОК-1);

способен логически верно строить устную и письменную речь (ОК-6);

способен использовать систематизированные теоретические и практические знания гуманитарных, социальных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОПК-2);

владение и умение применять на практике базовые и теоретические знания по географии основных отраслей экономики, их основные географические закономерности, факторы размещения и развития, в области географического и экономико-географического районирования; иметь навыки территориального планирования и проектирования различных видов социально-экономической деятельности (ПК-18 ФГОС ВПО по направлению подготовки 021000 – География).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- термины и основные понятия;
- основные виды услуг, их географию, основные тенденции их трансформации;
- методы и подходы изучения сферы обслуживания;

уметь:

- применять полученные теоретические знания в будущей профессиональной деятельности;
- проводить анализ развития сферы услуг страны, региона, города, административного района;
- оценивать уровень обслуживания населения;
- определять основные факторы развития сферы услуг;
- проводить сравнительные оценки развития сектора услуг в регионах, странах;
- выявлять проблемы развития отдельных видов услуг.

владеть:

- методиками изучения различных видов услуг на разных уровнях;
- методами оценки уровня обслуживания.

4. Образовательные технологии

Обучение по данной учебной дисциплине предполагает следующие формы занятий:

- аудиторные групповые занятия под руководством преподавателя,
- обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, в том числе с использованием технических средств обучения,
- индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя,
- индивидуальные консультации,
- аудиторные занятия с привлечением специалистов.

Активные методы обучения включают в себя любые способы, приемы, инструменты разработки, проведения и совершенствования процесса обучения чему-либо, которые отвечают следующим требованиям:

- приоритет характеристик, запросов, особенностей обучающихся в разработке и организации процесса обучения;
- сотрудничество обучающихся и преподавателя в планировании и реализации всех этапов процесса обучения (от определения учебных целей до оценки степени их достижения);
- активное, творческое, инициативное участие обучающихся в процессе получения необходимого им результата обучения;
- максимальная приближенность результатов обучения к сфере практической деятельности обучающихся; пригодность результатов к практическому внедрению, развитию и совершенствованию после окончания обучения;
- развитие - наряду со специфическими изучаемыми навыками - приемов эффективного обучения.

При активных методах обучения большое внимание уделяется именно практической основе передаваемых слушателям знаний, навыков и умений. Рекомендуются применять следующие формы: тренинги, программированное обучение, групповые обсуждения (обучение в сотрудничестве), деловые и ролевые игры, кейсы.

5. Содержание и структура дисциплины

5.1 Содержание учебной дисциплины (модуля).

Объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид* учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего)	36				*
В том числе:					
Лекции	18				*
Практические занятия (ПЗ)	18				*
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	36				*
В том числе:					
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат	*				*
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
Презентация	*				*
Вид текущего контроля успеваемости – тест					*
Вид промежуточной аттестации – зачет	*				*

Общая трудоемкость	час	72				*
	зач. ед.	2				*

5.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Введение

Недооценка потенциальных возможностей сектора услуг. Недостаточная изученность по сравнению с промышленностью и с/х. Становление курса географии услуг. Структура курса

Раздел 1. Теоретические основы географии сферы услуг

Тема 1.1. Понятия и структура сектора услуг.

Понятие «услуга». Классификации сферы услуг. Западные подходы к классификации сферы услуг. Отечественные подходы к классификации сферы услуг. Потребительские услуги. Услуги, обслуживающие производство. Услуги государственного управления и обороны. Рыночные и нерыночные услуги.

Место сферы потребительских услуг в жизни общества. Взаимозависимость развития сферы услуг и материального производства. Человеческий капитал. Социальное значение сферы обслуживания (потребительских услуг)

Тема 1.2. Географическое изучение сферы услуг.

Степень изученности. Вклад Покшишевского В.В. и С.А. Ковалева в развитие географии сферы обслуживания. Этапы развития географии сферы обслуживания. Географические методы изучения потребительских услуг. Основные направления исследований в географии сферы обслуживания. Уровни изучения в географии сферы обслуживания. Связь с другими науками.

Тема 1.3. Мировые и отечественные тенденции развития сферы услуг.

Роль услуг в экономике. Удельный вес сферы услуг в ВВП отдельных стран. Роль сектора услуг в экономике России. Доля отраслей услуг в ВВП России. Структурный сдвиг отраслей хозяйства России. Доля услуг в экономике регионов России.

Роль услуг в занятости. Занятость в сфере услуг по странам разного типа. Динамика численности занятых в секторе услуг по федеральным округам и городам.

Роль услуг в инвестициях. Историческая и современная роль торгового капитала в развитии сферы услуг стран и регионов России.

Тема 1.4. Факторы развития сферы услуг

Производственный спрос на услуги. Потребительский спрос на услуги. Закон смещения потребления (по Энгелю). "Демонстрационный эффект". Роль государства в формировании спроса на услуги. Перестройка отраслевой структуры сферы услуг (третичного сектора). Основные тенденции перестройки.

Тема 1.5. Потребности в услугах

Понятие "потребности" и их классификации. Стадии развития потребности. Иерархия потребностей по Маслоу и Бестужеву-Ладе. Закон возвышения потребностей. Факторы формирования потребностей. Методы определения потребностей в услугах. Типы услуг по потребностям, доступность и типы потребителей.

Раздел 2. Изучение территориальной организации сферы услуг

Тема 2. 1. Территориальная организация сферы обслуживания

Понятия «размещение», «Территориальная организация обслуживания». Центры обслуживания. Центральность. Иерархия центров обслуживания. Правило Кристаллера. Методы выделения ЦО. Метод Мерлена. Показатель социально-культурного потенциала.

Коэффициент уникальности. Пороговый масштаб функции. Методика Хаггета. Методика Тойна и Ньюби. Картографирование ЦО и зон обслуживания. Типология центров обслуживания (А.А. Ткаченко). Организация обслуживания в городах и сельской местности. Особенности размещения в разных типах сельского расселения. История формирования сети услуг в городах. Этапы развития сети услуг в США. Зарубежный опыт организации сельского обслуживания.

Тема 2.2. Материалы для географического изучения сферы услуг

Статистическая информация. Изучение условий обслуживания на макроуровне (субъект РФ), мезоуровне (внутрирегиональном), микроуровне (внутри адм. района, города). Оценка мощности учреждений обслуживания и объема потребляемых услуг. Существующий круг показателей по отраслям услуг. Картографические материалы. Социологические опросы. Основные понятия, методы и техника опроса.

Тема 2.3. Методы изучения уровня обслуживания и поведения потребителей

Объективные и субъективные оценки уровня обслуживания. Типы показателей уровня обслуживания. Оценка потенциала обслуживания. Оценка фактического обслуживания. Простые показатели уровня обслуживания: обеспеченность населения, нагрузка (потенциал), доступность (потенциал), охват услугой (факт). Принцип интегрирования разнородных показателей. Учет территориального фактора. Гравитационный метод. Территориальный дискомфорт. Теория центральных мест (границы зон обслуживания центров разного уровня). Классические гравитационные модели притяжения покупателей. От детерминистских моделей к вероятностным. Дискретные модели потребительского выбора (принятия решений). Модели получения и интеграции информации. Поведенческие модели потребительского выбора. ментальные образы и карты. Измерение привлекательности центра торговли.

Тема 2.4. Трансформация сферы услуг в переходный период.

Специфика советской организации обслуживания. Общие оценки переходного периода. Отрицательные социальные издержки реформ в переходный период для сферы услуг в стране. Проблемы развития сферы услуг в переходный период.

Тема 2.5. Развитие сектора услуг в регионах России.

Нерыночные услуги в стране. Основные тенденции в развитии образования. Здравоохранение – основа качества жизни. Культура как индикатор развития общества. Социальное обеспечение населения страны и регионов. Рыночные услуги. Розничная торговля и общественное питание. Структура формирования оборота розничной торговли. Основные тенденции в развитии бытовых услуг. Современные услуги транспорта. Жилищно-коммунальные услуги – проблема современного периода. Рекреация: современное состояние, география, проблемы и перспективы развития.

5.3 Разделы учебной дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	...
1.	География транспорта	2.5								
2.	Коммерческая география	1.3	1.5	2.1						
3.	География и экономика отраслей хозяйства	1.4	2.3	2.5						
5.	Территориальная организация качества населения	2.4	2.5							

5.4 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего Час.
	Введение	1					1
1	Теоретические основы географии сферы услуг						
1.1	Понятия и структура сектора услуг	1				2	3
1.2	Географическое изучение сферы услуг.	2	2			2	6
1.3	Мировые и отечественные тенденции развития сферы услуг	2	2			4	8
1.4	Факторы развития сферы услуг	2	2			4	8
1.5	Потребности в услугах		2			4	6
2	Изучение территориальной организации сферы услуг						
2.1	Территориальная организация сферы обслуживания	2	2			4	8
2.2	Материалы для географического изучения сферы услуг	2	2			4	8
2.3	Методы изучения уровня обслуживания и поведения потребителей	2	2			4	8
2.4	Трансформация сферы услуг в переходный период	2				4	6
2.5	Развитие сектора услуг в регионах России	2	4			4	10
	Итого	18	18			36	72

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1	2.5	Комплексные сравнительные оценки развития сектора услуг в регионах – аналитика	6
2	2.2,2.3	Презентация тематического анализа развития одного из видов услуг в регионе	6
3	2.2,2.3	Презентация тематического анализа развития одного из видов услуг в городе	6
4	2.3	Изучение уровня обслуживания и поведения потребителей страны, региона, города	6

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

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

- текущий контроль, включающий выполнение студентами заданий и практических работ, тестирование;

- контроль за выполнением самостоятельной работы, предполагающий сдачу и защиту реферата, курсового проекта;
- выходной контроль, состоящий из сдачи экзамена.

8. 1. Организация самостоятельной работы студентов

Тема отводимая на СРС	Количество часов	Форма работы	Номера библиографических источников для изучения темы из списка литературы	Форма отчетности
Понятия и структура сектора услуг	2	Анализ литературных источников	3, 4, 7	Устная беседа
Географическое изучение сферы услуг.	2	Анализ литературных источников, поиск и изучение интернет-сайтов по теме	1, 3, 6	реферат
Мировые и отечественные тенденции развития сферы услуг	4	Свод-анализ современных тенденций развития сферы услуг	1,4,5	конспект
Факторы развития сферы услуг	4	Выявление факторов развития сферы услуг региона, на основе анализа социально-экономической ситуации по статистическим данным и материалам периодической печати	1,4,5	презентация
Потребности в услугах	4	Интервьюирование населения города	4	эссе
Территориальная организация сферы обслуживания	4	Анализ литературных источников, материалов периодических изданий, поиск и изучение интернет-сайтов по теме	1,5,6,7	конспект
Материалы для географического изучения сферы услуг	4	Подбор материалов для изучения одной из сфер обслуживания	4,6,7	досье
Методы изучения уровня обслуживания и поведения потребителей	4	Составление анкеты для изучения одной из отраслей обслуживания	4,6,7	анкета
Трансформация сферы услуг в переходный период	4	Анализ литературных источников, материалов периодических изданий, поиск и изучение интернет-сайтов по теме	1,4,5	Устная беседа
Развитие сектора услуг в регионах России	4	Аналитическая работа с целью сравнения развития сферы услуг в различных регионах	1,5	Конспект в табличном варианте

Перечень тем контрольных работ и рефератов

1. Уровень обслуживания и поведения потребителей страны (по выбору)
2. Уровень обслуживания и поведения потребителей региона(по выбору).
3. Уровень обслуживания и поведения потребителей города(по выбору).
4. Анализа развития услуг в регионе (регион и услуга по выбору).
5. Оценка развития сектора услуг в стране (по выбору).
6. Вклад Покшишевского В.В. и С.А. Ковалева в развитие географии сферы обслуживания.
7. Этапы развития географии сферы обслуживания.
8. Нерыночные услуги в России.
9. Основные тенденции развития образования в России.
10. Здоровоохранение – основа качества жизни.
11. Культура как индикатор развития общества.
12. Социальное обеспечение населения страны и регионов.
13. Рыночные услуги в России. Розничная торговля и общественное питание. Структура формирования оборота розничной торговли.
14. Основные тенденции в развитии бытовых услуг.
15. Современные услуги транспорта и его география.
16. Жилищно-коммунальные услуги – проблема современного периода.
17. Рекреация: современное состояние, география, проблемы и перспективы развития.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Недооценка потенциальных возможностей сектора услуг.
2. Становление курса географии услуг.
3. Понятия и структура сектора услуг.
4. Понятие «услуга». Классификации сферы услуг.
5. Западные подходы к классификации сферы услуг. Отечественные подходы к классификации сферы услуг.
6. Потребительские услуги.
7. Услуги, обслуживающие производство.
8. Услуги государственного управления и обороны.
9. Рыночные и нерыночные услуги.
10. Место сферы потребительских услуг в жизни общества.
11. Взаимозависимость развития сферы услуг и материального производства.
12. Человеческий капитал. Социальное значение сферы обслуживания (потребительских услуг).
13. Вклад Покшишевского В.В. и С.А. Ковалева в развитие географии сферы обслуживания.
14. Этапы развития географии сферы обслуживания.
15. Географические методы изучения потребительских услуг.
16. Основные направления исследований в географии сферы обслуживания.
17. Уровни изучения в географии сферы обслуживания. Связь с другими науками.
18. Роль услуг в экономике (мировые и российские тенденции).
19. Роль услуг в занятости (мировые и российские тенденции).
20. Роль услуг в инвестициях(мировые и российские тенденции) .
21. Перестройка отраслевой структуры сферы услуг (третичного сектора). Основные тенденции перестройки.
22. Факторы развития сферы услуг.
23. Производственный спрос на услуги.
24. Потребительский спрос на услуги. Закон смещения потребления (по Энгелю).
25. "Демонстрационный эффект" .
26. Роль государства в формировании спроса на услуги.
27. Понятие "потребности" и их классификации. Стадии развития потребности.
28. Иерархия потребностей по Маслоу и Бестужеву-Ладе. Закон возвышения потребностей.

29. Факторы формирования потребностей.
30. Методы определения потребностей в услугах.
31. Типы услуг по потребностям, доступность и типы потребителей.
32. Понятия «размещение», «Территориальная организация обслуживания». Центры обслуживания. Центральность.
33. Иерархия центров обслуживания. Правило Кристаллера.
34. Методы выделения ЦО. Метод Мерлена. Показатель социально-культурного потенциала. Коэффициент уникальности.
35. Пороговый масштаб функции. Методика Хаггета. Методика Тойна и Ньюби.
36. Картографирование ЦО и зон обслуживания.
37. Типология центров обслуживания (А.А. Ткаченко).
38. Организация обслуживания в городах и сельской местности.
39. Особенности размещения центров обслуживания в разных типах сельского расселения.
40. История формирования сети услуг в городах.
41. Этапы развития сети услуг в США.
42. Зарубежный опыт организации сельского обслуживания.
43. Материалы для географического изучения сферы услуг. Статистическая информация.
44. Изучение условий обслуживания на макроуровне (субъект РФ), мезоуровне (внутрирегиональном), микроуровне (внутри адм. района, города).
45. Оценка мощности учреждений обслуживания и объема потребляемых услуг.
46. Существующий круг показателей по изучению отраслей услуг.
47. Картографические материалы для изучения сферы услуг.
48. Социологические опросы. Основные понятия, методы и техника опроса.
49. Методы изучения уровня обслуживания и поведения потребителей.
50. Объективные и субъективные оценки уровня обслуживания.
51. Типы показателей уровня обслуживания.
52. Оценка потенциала обслуживания. Оценка фактического обслуживания.
53. Простые показатели уровня обслуживания. Принцип интегрирования разнородных показателей.
54. Учет территориального фактора при изучении уровня обслуживания.
55. Гравитационный метод при изучении уровня обслуживания.
56. Территориальный дискомфорт. Теория центральных мест (границы зон обслуживания центров разного уровня).
57. Классические гравитационные модели притяжения покупателей.
58. Дискретные модели потребительского выбора (принятия решений).
59. Поведенческие модели потребительского выбора.
60. Ментальные образы и карты при изучении уровня обслуживания.
61. Измерение привлекательности центра торговли.
62. Специфика советской организации обслуживания.
63. Отрицательные социальные издержки реформ в переходный период для сферы услуг в стране.
64. Проблемы развития сферы услуг в переходный период.
65. Нерыночные услуги в России.
66. Основные тенденции в развитии образования.
67. Здравоохранение – основа качества жизни.
68. Культура как индикатор развития общества.
69. Социальное обеспечение населения страны и регионов.
70. Рыночные услуги. Розничная торговля и общественное питание. Структура формирования оборота розничной торговли.
71. Основные тенденции в развитии бытовых услуг.
72. Современные услуги транспорта и его география.
73. Жилищно-коммунальные услуги – проблема современного периода.
74. Рекреация: современное состояние, география, проблемы и перспективы развития.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины:

а) основная литература:

1. Общественная география России (экономическая, социальная и политическая география России). Под. Ред. В.П. Дронова и В.Г. Глушковой. – М.: Классикс Стиль, 2003.
3. Калачев С. Л., Романович Ж. А. Сервисная деятельность. – М.: Дашков и К, 2006.
4. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг (+ электронный учебник) / Под ред. Т. Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2010.
5. Экономическая география России: Учебник. Изд. перераб. и доп. / Под общей ред. акад. В.И. Видяпина, д-ра экон. наук, проф. М.В. Степанова. – М.:ИНФА-М, 2008.

б) дополнительная литература:

6. *Аванесова Г. А.* Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс, 2006. Гриф УМО
7. *Карнаухова В. К., Краковская Т. А.* Сервисная деятельность. – М.: МарТ, 2005.
8. Кусков А.С., Понукалина О.В., Одинцова Т.Н. Рекреационная география. Учебное пособие-хрестоматия. Саратов, Изд-во «Юл», 2003. – 260 с.
9. Сервисная деятельность // Под ред. В. К. Романович. – СПб.: Питер, 2005. Гриф УМО
10. Кусков А.С., Голубева В.Л., Лопатухина Е.Б., Лысикова О.В. Основы рекреационной географии. Курс лекций. Саратов, Изд-во В.П. Латанова, 2004. – 140 с.

в) программное обеспечение и Интернет- ресурсы:

Microsoft Office Word, WinRAR, WordPad, Power Point, Adobe Reader, Paint.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

При освоении учебной дисциплины рекомендуются: компьютерный класс; компьютерные обучающие программы, демонстрационный материал.

11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Раздаточный материал, ситуационные задачи, наглядная информация по темам учебной дисциплины. Наглядная информация.

Основными видами учебных занятий являются лекции и практические занятия. Рассмотрение учебных вопросов на лекциях составляет основную часть учебной дисциплины. Темы лекций излагаются с учетом требований Государственного образовательного стандарта по специальности, учебных планов и современных педагогических принципов обучения.

Каждое теоретическое положение в лекции обосновано требованиями, изложенными в нормативно-правовых документах, регламентирующих изучаемые вопросы, и рассматривается с применением наиболее целесообразных методических приемов. Для закрепления пройденного материала после каждой темы лекции предложены контрольные вопросы. На лекциях дается задание на практические занятия.

Задание на практическую работу составляется на основе содержания лекций и самостоятельно изученных студентами тем учебной дисциплины согласно программе обучения. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется подготовить ответы на вопросы самоконтроля.

В соответствии ФГОС 3 поколения поощряется практика повышения индивидуальной и самостоятельной внеаудиторной активности, с целью расширения возможностей творческих разработок студентов по изучаемым дисциплинам. Дисциплина «География сферы услуг» является важным направлением подготовки бакалавра в области географии. Кроме того, предлагаемый подход позволяет структурировать внеаудиторную работу студентов, усилить мотивацию и в каждой группе и на потоке. Выполнение индивидуальных и самостоятельных работ по дисциплине «География сферы услуг» увязано с аудиторной работой. Кроме того, студентам предложена система балльной оценки их аудиторной и

внеаудиторной активности, что обеспечивает необходимый уровень знаний по дисциплине и позволяет объективно оценивать готовность студентов к сдаче зачета.

Виды аудиторных и внеаудиторных работ, которые предложены студентам в течение семестра и соответствующий уровень баллов по каждой из них, представлены в таблице.

**Виды работ по дисциплине
«География сферы услуг»**

№	Виды аудиторных и внеаудиторных работ	Порядок выполнения	
		Баллы	Сроки
1	Посещение лекционных и практических занятий	1 за занятие	в течение семестра
2	Ведение конспектов, выполнение письменных аудиторных работ, включая домашние задания	8	в течение семестра
3	Аналитическая работа (сравнение регионов по развитию сферы услуг)	10	в течение семестра
4	Реферат	10	в течение семестра
5	Практические работы	5	в течение семестра

Автор (разработчик):

ГОУВПО
«МГУ им. Н.П. Огарева»

Доцент кафедры
экономической и
социальной географии

Л. Н. Фоломейкина

Рецензенты (эксперты)

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета от января 2011 г., протокол № .

