

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«__» мая 2026 г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Проектно-технологическая

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами
обслуживания

Квалификация выпускника – магистратура

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2026

Разработана
Канд. филос. наук, доцент, зав. кафедры
СТ
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой СТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «15» мая 2026 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «15» мая 2026 г.
протокол № 9
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 г.

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью производственной практики (Проектно-технологическая практика) является закрепление знаний, умений и навыков в области управления предприятием сферы сервиса.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

- Задачами производственной практики (Проектно-технологическая практика) являются
- ознакомление с процессами управления предприятием социокультурного сервиса;
 - овладение навыками организации контактной зоны;
 - овладеть навыками управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

.Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Инновации в социокультурном сервисе
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (преддипломная)
Маркетинг в сервисе	Государственная итоговая аттестация
Информационные технологии в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Управление качеством в социокультурном сервисе	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (Проектно-технологическая практика) проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная или выездная.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Проектно-технологическая практика) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Проектно-технологическая практика) проводится 5 триместре (очная форма обучения) и в триместре В (заочная форма обучения).

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-3. Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса	ПК-3.1. Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса ПК-3.2. Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта ПК-3.3. Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению
ПК-4. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПК-4.1. Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы сервиса

ПК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять реформы и проводить реструктуризацию предприятий сферы сервиса

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часов

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля	
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	2	отчет по практике
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	5	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	4	отчет по практике
5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	30	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	30	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	40	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	186	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	324	

8.ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

- проведение конференции;
- обсуждение материалов практики с руководителем от института;
- беседы с сотрудниками производственных подразделений базы практики;
- проведение защиты отчета о практике;

Основными возможными научно-исследовательскими технологиями, используемыми на практике, являются:

- сбор научной литературы по тематике задания по практике;
- проведение исследований;
- подготовка и написание научной статьи по итогам учебной практики.

Основными информационными технологиями, используемыми на практике, являются:

-получение студентом необходимой учебной информации под руководством преподавателя или самостоятельно

- сбор материала на предприятии в рамках выполнения задания;
- использование компьютерного оборудования при проведении практики.

9.ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Отчет и дневник по производственной практике (Проектно-технологическая практика) является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет и дневник составляются в соответствии с реально выполненной программой практики и согласно заданию. Отчет и дневник рекомендуется составлять на протяжении всей практики по мере накопления материала. Формы Отчета и Дневника приведены в приложениях 1 и 2.

Защита отчета осуществляется в течение двух недель после начала учебного года в форме собеседования. На защите отчетов по производственной практике студенты делают доклад по собранному материалу и отвечают на уточняющие вопросы преподавателя.

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Дневник выдается руководителем практики от института и заполняется в соответствии с разделами.

Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 14 п., межстрочный интервал – 1,5, гарнитура шрифта – Times New Roman, выравнивание – по ширине, абзацный отступ должен - 1 см или 1,25 см. Переносы слов в тексте работы не допускаются. Страницы отчета с рисунками и приложениями должны быть пронумерованы сквозной нумерацией. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Первой страницей является титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы. Общий объем работы должен быть в пределах 10-12 страниц печатного текста (без приложений). Работа сшивается в папке-скоросшивателе.

Разделы отчета приведены в содержании отчета. Разделы отчета нумеруются арабскими цифрами с точкой в конце. Каждый новый раздел начинается с новой страницы. Между названием раздела и последующим текстом должно быть оставлено не менее одной свободной строки. В отчете не допускается выделение текста курсивом, полужирным или подчеркиванием. Допускается выделение полужирным шрифтом названий структурных элементов работы. В отчете, кроме общепринятых сокращений, используются вводимые их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, а в дальнейшем они употребляются в тексте без расшифровки.

Оформление таблиц. Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей по центру, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой

лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

Оформление иллюстраций.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах главы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например, Рисунок 1.1).

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы межличностных отношений, основы нормативно-правовой базы деятельности предприятий сервиса	Знание основ экономических знаний в области сервисной деятельности	Полное и точное изложение основ экономических знаний в области сервисной деятельности
	уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, нормативно-правовые знания	Демонстрация умения использовать теоретические знания для выполнения индивидуально о задания	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания
(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной	знать основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, организации контактной зоны, организации системы менеджмента качества на предприятии сервиса.	Демонстрировать знания основ разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса в контактной зоне	Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания
	уметь: организовывать процессы сервиса с использованием различных технологий, организовывать контактную зону,	Демонстрация навыков управления процессами сервиса	
	готовить материалы для		

<p>безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ПК-1) готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-2) готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>исследования, изучать требования потребителя для планирования процессов сервиса</p>		
--	--	--	--

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
<p>Раскрыть особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)</p> <ul style="list-style-type: none"> - представить современные концепции сервисного менеджмента - выделить характерные особенности управления сервисным предприятием 	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСИ, ЭБС IPRBooks)</p>
<p>Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению 	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>Представить характеристику предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности, отразить в отчете:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю развития предприятия - место предприятия на рынке услуг - основные учредительные документы - организационную структуру управления предприятием 	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>Показать систему управления деятельностью</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5</p>	<p>Руководители и</p>

сервисного предприятия, отразить в отчете: - функции служб (отделов) контактных зон	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать систему управления процессами предприятия в контактной зоне, отразить в отчете: - должностные обязанности персонала контактных зон (анализ должностных инструкций)	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Изучить планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя, отразить в отчете - анализ планов деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя - провести исследование используемых инструментов для изучения требований потребителя - разработать перечень инструментов для изучения требований потребителя	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от предприятия	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

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

Оценка сформированности компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает оценку руководителем практики от профильной организации каждого этапа практики с отметкой в рабочем графике проведения практики «выполнено» /«не выполнено».

Промежуточная аттестация по практике проводится руководителем практики от института.

Процедура проведения дифференцированного зачета включает в себя проверку отчета и дневника с использованием «Критериев и шкалы оценки отчета по практике».

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по практике.

Оценка	Характеристики отчета и дневника по практике
Отлично	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.
Хорошо	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью, однако имеются замечания; – не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.
Удовлетворительно	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики - не соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто не полностью; – нарушены сроки сдачи отчета.
Неудовлетворительно	– не соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – не соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание не раскрыто; – нарушены сроки сдачи отчета.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

А) учебная литература:

1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
5. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
6. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>
7. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Л.Л. Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.
8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>
9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
10. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
11. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>
12. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>



Б) программное обеспечение, информационно-справочные системы и ресурсы сети «Интернет»:

Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science –

<https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google – <https://www.google.ru/>

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.ru>

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение сервисных предприятий: технологическое оборудование предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности; выход в систему Интернет; офисные помещения сервисных предприятий, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении производственных работ.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Продолжительность практики	
Место проведения практики	
Договор	№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.
Сроки прохождения практики	с _____ г. по _____ г.
Руководитель практики от института	должность, ФИО
Ответственное лицо от профильной организации (при наличии)	должность, ФИО

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	Планируемые результаты практики
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	Дневник и отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	Фиксация в дневнике по практике
2	Производственный этап	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями (20 часов)	отчет по практике
		Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, место на рынке услуг (10 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности предприятия сервиса (12 часов)	отчет по практике
		Изучение системы управления сервисным предприятием (организационная структура управления предприятием (службы, отделы), функции управления разных уровней) (20 часов)	отчет по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (28 часов)	Дневник и отчет по практике
		Защита отчета по практике (2 часа)	Выступление на защите отчета по практике
4	Индивидуальное задание на практику	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	Отчет по практике
		Анализ процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя.	Отчет по практике
		Анализ процесса проведения	Отчет по практике

		исследований потребителя	требований	
--	--	-----------------------------	------------	--

Руководитель практики от института _____ /И.О. Фамилия/

Согласовано:

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

СОДЕРЖАНИЕ

1. Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)
(содержание управленческого процесса на сервисном предприятии, общее и специфическое процесса управления сервисным предприятием в сравнении с производственным предприятием)
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
(организационно-правовая форма организации, адрес предприятия, режим работы, истории предприятия, место на рынке услуг)
3. Направления деятельности предприятия
(содержание направлений деятельности)
4. Управление предприятием сервиса
(организационная структура управления предприятия (службы, отделы), функции управления разных уровней)
5. Управление процессами предприятия в контактной зоне
(процесс управления деятельностью контактных зон)
6. Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя
(процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя, инструменты проведения исследований требований потребителя)

