



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора

Н.М. Сидоркина

"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине

«Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 07.08.2014г. №946)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «24» 04 2023 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

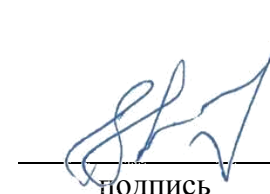


О.А. Катеринич

подпись

«24» 04 2023 г.

Заведующий кафедрой



В.И. Кузнецов

подпись

«24» 04 2023 г.

Согласовано

Директор ООО «Катальпа»
г.Волгодонск



О.А. Катеринич

подпись

«24» 04 2023 г.

Директор ООО «Бонжур»
г.Волгодонск



Э.В. Бударина

подпись

«24» 04 2023 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-2	Знать		Лек, П.р., Ср	1.1; 3.1; 4.1; 5.1	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	Уровень 1:	основы теории организации обслуживания;				
	Уровень 2:	классификации услуг и их характеристику;				
	Уровень 3:	теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.				
	Уметь		Лек, П.р., Ср		Практические задания	
	Уровень 1:	разрабатывать технологии процесса сервиса;				
	Уровень 2:	выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;				
	Уровень 3:	выбирать методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений				
	Владеть		Лек, П.р., Ср		Практические задания	
	Уровень 1:	методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	Уровень 2:	методами оценки личного опыта и опыта работы коллег в сервисной деятельности;				
	Уровень 3:	приемами взаимодействия с коллегами и потребителями.				
ПК-11	Знать		Лек, П.р., Ср	1.1-1.3; 2.1-2.3; 3.1-3.3; 4.1-4.2; 5.1-5.2	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	Уровень 1:	организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;				
	Уровень 2:	теоретические основы проектирования гостиничной деятельности;				
	Уровень 3:	теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей				
	Уметь		Лек, П.р., Ср		Практические задания	
	Уровень 1:	планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта,				
	Уровень 2:	обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;				
	Уровень 3:	применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения				
	Владеть		Лек, П.р., Ср		Практические задания	
	Уровень 1:	организацией работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;				
Уровень 2:	навыками формирования и					

		продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей,				
	Уровень 3:	методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия				

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проводится в форме зачёта.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)= не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставаются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету (зачету) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Обеспечение безопасности в гостинице.
2. Внутренние стандарты обслуживания.
3. Социально-психологические факторы взаимоотношений персонала и гостей.
4. Функциональные обязанности и технология работы службы приема и размещения (Front office).
5. Функциональные обязанности и технология работы службы горничных (housekeeping).
6. Состояния материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
7. Особенности формирования продуктовой стратегии гостиницы.
8. Реконструкция материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
9. Архитектурно-планировочные решения и дизайн помещений гостиницы как способ совершенствования обслуживания.
10. Автоматизированные системы и технологии обслуживания в гостинице.
11. Организация питания как элемент обслуживания в гостинице.
12. Служба заказа питания в номер
13. Экскурсионные услуги.
14. Тур, его составляющие.
15. Поставщики услуг, требования к ним.

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Вопросы к зачету
по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»**

1. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
3. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
4. Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
6. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.
7. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.
8. Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.
9. Требования к обслуживающему персоналу гостиничного комплекса.
10. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
11. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов.
12. Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
13. Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания туристского комплекса.
14. Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.
15. Служба эксплуатации номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
16. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
17. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
18. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.
19. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
20. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
21. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

22. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
23. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.
24. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
25. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
26. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах
27. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
28. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах
29. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
30. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице.
31. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.
32. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.
33. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
34. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых дополнительной службой гостиницы.
35. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых вспомогательной службой гостиницы.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»

Задание 1.

Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локации.

Задание 2.

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

Задание 3.

Цель: научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец

Задачи: составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику

Задание 4.

Цель: научиться определять источники спроса на гостиничные услуги

Задачи: определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

Задание 5.

Цель: научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов

Задачи: провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены всёпрактическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задание с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Организация обслуживания в ТиГК» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Организация обслуживания в ТиГК»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-2	основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристику; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг,	Не предусмотрено	Вопросы к зачету	разрабатывать технологии процесса сервиса; выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных	Не предусмотрено	Выполнение практических работ	методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации и сервисной деятельности; методами оценки личного опыта и опыта работы коллег в сервисной деятельности;	Не предусмотрено	Вопросы к зачету Практические задания

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	место сервиса в жизнедеятельности человека.			отношений; выбирать методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений			приемами взаимодействия с коллегами и потребителями.		
ПК-11	Организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; теоретические основы проектирования гостиничной деятельности; теорию формирования и продвижения	Не предусмотрено	Вопросы к зачету	планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; применять теоретические знания и навыки работы при	Не предусмотрено	Выполнение практических работ и оформление отчета	организацией работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; навыками формирования и продвижения гостиничного продукта; методами маркетинговых исследований	Не предусмотрено	Вопросы к зачету Практические задания

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей			решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности			гостиничного предприятия		

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.