

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ»

Направление подготовки

43.03.02 - Туризм

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

очная

Гатчина

2021

Рабочая программа по дисциплине «Человек и его потребности» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм направленность (профиль) подготовки – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами _____ / Седов Ю.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 30.08.2021 г. Протокол № 1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой



/ Заборовская О.В.

Руководитель ОП



/ Танина А.В.

Содержание

с.

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	10
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	14
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	20

1. Пояснительная записка

Курс «Человек и его потребности» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм. Для планирования туристской деятельности необходимо понимать природу человеческих потребностей, как они формируются и влияют на поведение человека.

Целями освоения дисциплины «Человек и его потребности» являются:

- возможности использования законов потребностей в практической деятельности при анализе поведения потребителей;
- совершенствование методов и технологий управления поведением потребителей на туристском рынке услуг;
- определение принципов использования стратегии сотрудничества для осуществления деятельности объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов;

Задачи дисциплины:

- выявить потребности потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон при проведении встреч, переговоров и презентаций;
- разработать схему проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы туризма с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон;
- приобрести опыт организации деловых встреч с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон;
- рассмотреть национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон на процессы формирования и удовлетворения потребностей.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Человек и его потребности» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-3- Способен осуществлять деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов	ПК-3.2 Способен осуществлять деятельность объектов туристских сервисов	<p>Знания: Особенностей учета потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон при проведении встреч, переговоров и презентаций</p> <p>Умения: Организовывать деловые встречи с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон</p> <p>Навыки: Проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы туризма с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Человек и его потребности» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-3	Гостиничный бизнес, Анимационный сервис, Event-менеджмент, Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Инфраструктура туризма, Электронная коммерция и интернет-маркетинг в туризме, Управление коммуникативными процессами в туризме, Организация транспортных услуг в туризме, Технические средства и технологии в туристской индустрии	Организация общественного питания в туризме, Технология организации музейного туризма

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Человек и его потребности» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Семестр		№ семестра 7	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа		33	33
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/ самост. раб.)	Экзамен	2,5/24,5	27

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Современные классификации человеческих потребностей	20	4	8	8	Материальные и духовные потребности; потребность в познании, воспитании, образовании, в смысле жизни, религиозные потребности; индивидуальные и общественные и антиобщественные потребности; разумные и неразумные потребности; рутинные и творческие потребности; потребности человека и его способности; человеческие потребности и система ценностей; соотношение социального и биологического начал в человеке;
2	Социально-экономический подход к анализу потребностей	20	4	8	8	Необходимость учета потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон при проведении встреч, переговоров и презентаций; платежеспособный спрос и удовлетворение потребностей; приемы превращения потребностей в спрос; экономика услуг и индивидуальный стиль потребления; стандартизация услуг и стремление к уникальности; национальные особенности потребления в России; концепции туристской деятельности, ориентированной на потребителя
3	Психологический подход к анализу потребностей	20	4	8	8	Психологические особенности проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы туризма с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон; первичные (насуточные) и вторичные (ненасуточные) потребности; депривация и фрустрация; потребность в безопасности в туристской деятельности; физическая и социальная безопасность; потребность в принадлежности к социальной группе; теории мотивации и системы классификации мотивов.

4	Принятие потребительских решений в сфере туризма	21	4	8	9	Организация деловых встреч с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон; внешние факторы, влияющие на поведение потребителей; внутренние факторы, влияющие на поведение потребителей; теория индивидуальных черт личности; значение эмоций; этапы принятия потребительских решений: осознание потребности, поиск нужной информации, оценка альтернативных решений, покупка и потребление; типология потребительских решений
Экзамен		27	2,5		24,5	
Итого за семестр		108	16	34,5	57,5	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	11	Консультация преподавателя, устное собеседование творческие задания эссе
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	11	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы, кейсы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	11	Тесты, контрольные работы,
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест)	24,5	Устное собеседование, тестирование,

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Генкин, Б. М. Человек и его потребности : учебное пособие / Б. М. Генкин. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010111>

2) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Человек и его потребности».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Практическая значимость изучения человека и его потребностей в туристской деятельности.
2. Соотношение понятий «желание», «нужда» и «потребность».
3. Основные понятия теории потребностей.
4. Человек в первобытном обществе.
5. Потребность в философии и красоте по Платону.
6. Проблема потребностей в античной философии.
7. Классификация потребностей у Эпикура.
8. Библейские представления о потребностях человека.
9. Православная концепция человека и гуманизм.
10. Человек и его потребности в Новое время.
11. Анализ потребностей в историческом материализме К. Маркса.
12. Русский космизм (К. Э. Циолковский, В. И. Вернадский).
13. Основные подходы к проблеме человека в XX веке.
14. Естественнаучная концепция человека.
15. Человек и его место в мире.
16. Соотношение социального и биологического в человеке.
17. Учет потребностей при проведении встреч и переговоров.
18. Материальные потребности.
19. Виды духовных потребностей.
20. Индивидуальные и общественные потребности.
21. Представления о ценностях и их воздействие на сферу услуг.
22. Экономический аспект анализа потребностей.
23. Основные типы потребления.
24. Характеристика традиционного общества.
25. Тип потребления индустриального общества.
26. Информационное общество.
27. Национальные традиции потребления в России.
28. Воздействие социальных и природных факторов на туристскую деятельность.
29. Классификация потребностей (А. Маслоу).
30. Социологический аспект теории потребностей.
31. Физиологические потребности.
32. Потребность в безопасности.
33. Физическая и социальная безопасность.
34. Потребность в принадлежности к социальной группе.
35. Организация деловых встреч, переговоров, презентаций с учётом потребностей потребителей.
36. Национальные особенности потребителей.

- 37.Корпоративные особенности потребителей.
- 38.Потребность в уважении (авторитете).
- 39.Потребность в самоактуализации личных способностей.
- 40.Единство базовых и высших потребностей.
- 41.Психологические типы самоактуализирующихся людей.
- 42.Потребление производственное и личное.
- 43.Различия в типах потребления – различия в сфере услуг.
- 44.Потребность и платежеспособный спрос.
- 45.Приемы превращения потребности в спрос и маркетинговая деятельность.
- 46.Производство и потребление.
- 47.Неравенство потребителей из-за имущественного расслоения.
- 48.Влияние процесса стандартизации на обычаи и традиции.
- 49.Потребность в экологически чистых продуктах.
- 50.Формирование «экономики услуг».
- 51.Стандартизация услуг и стремление к уникальности.
- 52.Концепции туристской деятельности, ориентированной на потребителя.

Примерные практико-ориентированные задания

Задание 1. Осуществить анализ человеческих потребностей при разработке конкретного туристического маршрута и дать практические рекомендации.

Задание 2. Дать общую характеристику рынка туристских услуг в современной России и потребительского поведения россиян.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Генкин, Б. М. Человек и его потребности : учебное пособие / Б. М. Генкин. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010111>

б) дополнительная литература:

1. Попов Е.Б. Развитие человека и психологическое время жизни. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 79 с. <http://znanium.com/catalog/product/>
2. Седов Ю.Г. Современные теории социального благополучия: учебник для бакалавриата. – Гатчина: ГИЭФПТ, 2019. – 241с
3. Губин В.Д. Человек в трех измерениях [Электронный ресурс]/ Губин В.Д., Некрасова Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Российский государственный гуманитарный университет, 2019.— 341 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90046.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Попов Е.Б. О человеке и его индивидуальном развитии. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 94 с.<http://znanium.com/spec/catalog/author/?id=faeed0b1-28c1-11e6-90e8-90b11c31de4c>

в) ресурсы сети «Интернет»:

- 1) HR – Portal. Сообщество и публикации. <http://hr-portal.ru/>
- 2) Сообщество внутренних коммуникаторов.<https://inside-pr.ru/>
Федеральный образовательный портал ЭСМ. Экономика, социология, менеджмент. <http://ecsocman.hse.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией

эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словарики для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Человек и его потребности» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение

аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Человек и его потребности*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, теста. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Человек и его потребности»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11