

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
ПРОДУКЦИИ»

Направление подготовки
43.03.02 - Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения очная

Гатчина
2019

Рабочая программа по дисциплине «Управление конкурентоспособностью продукции» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: к.э.н., доцент  / Баранова Г.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга «27» августа 2019г.
Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий



кафедрой / В.А. Левизов

Руководитель ОП



/ А.В. Танина

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	17
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	18
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	19

1. Пояснительная записка

Курс «*Управление конкурентоспособностью продукции*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм.

В условиях усиления конкуренции и глобализации бизнеса важно, чтобы услуги, предоставляемые туристическими организациями, были конкурентоспособными, т. е. отвечали запросам потребителей и пользовались у них спросом. Организации туризма должны изучать потребности туристов, предлагать им более качественные услуги по отношению к конкурентам, уметь пользоваться системой показателей и методологией, позволяющей определять конкурентоспособность своих продуктов

Целью освоения дисциплины «*Управление конкурентоспособностью продукции*» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области эффективного управления конкурентоспособностью организации в условиях рыночной экономики, позволяющего достичь поставленных целей в определенные сроки с учетом использования доступных ресурсов.

Задачи дисциплины:

1. Изучение содержания генезиса категории «конкурентоспособность»;
2. Изучение основных стратегий, инструментов и методов управления конкурентоспособностью услуг турпредприятий;
3. Приобретение навыков оценки уровня конкурентоспособности услуг турпредприятий;
4. Изучение сущности, принципов, методов оценки и управления конкурентоспособностью туруслуги (как внутреннего фактора конкурентного преимущества), конкурентоспособностью отрасли, региона, страны (как внешних факторов конкурентного преимущества турорганизации);
5. Исследование и систематизация факторов, определяющих конкурентоспособность туруслуги, в том числе на перспективу, выявление определяющих факторов конкурентоспособности на международных рынках;

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Управление конкурентоспособностью продукции» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-2 - Способен осуществлять деятельность организации туризма	ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма	Знания: Оснoв управления конкурентоспособностью продукции туризма Умения: Систематизировать информацию о деятельности предприятий туризма и оценивать на ее основе уровень конкурентоспособности продукции Навыки: Организации и планирования мероприятий по повышению конкурентоспособности продукции предприятия туризма

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Управление конкурентоспособностью продукции» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 - Туризм.

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-2	Сервисная деятельность Производственная практика (Сервисная практика) Поведение потребителей Бизнес-планирование Предпринимательство в туризме Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Туроператорская и турагентская деятельность Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Межкультурные особенности оказания услуг Экономическое обоснование разработки туристского продукта Управление персоналом предприятия туризма/ Управление персоналом в гостиницах	Межкультурные особенности оказания услуг

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 «*Управление конкурентоспособностью продукции*» составляет 3 зачетных единицы или 108 академических часа.

Семестр		№ семестра 7	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа		49	49
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	Контактная работа		самост. работа	
			лекции	практич. занятия		
7 семестр						
1.	Общая характеристика конкурентоспособности продукции Основы управления конкурентоспособностью продукции туризма.	17	2	2	10	Сущность понятия конкуренция и конкурентоспособность продукции. Конкурентоспособность продукции как фактор национальной безопасности Факторы конкурентоспособности продукции. Характеристика терминов, связанных с понятием «конкурентоспособность продукции» Объекты и субъекты оценки конкурентоспособности продукции
2.	Критерии конкурентоспособности туруслуги	17	4	2	10	Потребности как основа номенклатуры критериев конкурентоспособности туруслуги. Понятие уровня качества продукции и его стабильность. Общая характеристика потребительских показателей и методика оценки уровня качества туруслуги. Имидж и брендинг. Информативность как оценочный критерий Ложные и символические конкурентные преимущества

3.	Факторы конкурентоспособности турпродукта	16	4	4	10	Общие и специализированные; основные и развитые факторы. Правило ромба Портера. Роль государства в реализации макрофакторов конкурентоспособности. Факторы, влияющие на имидж туруслуги. Производственные факторы. Рыночные факторы. Сбытовые и сервисные факторы
4.	Методика оценки конкурентоспособности турпродукта	15	4	4	10	Систематизация информации о деятельности предприятий туризма и оценка на ее основе уровня конкурентоспособности продукции Принципы оценки конкурентоспособности турпродукта. Критерии оценки. Методы оценки конкурентоспособности по критериям потребительских предпочтений. Порядок оценки конкурентоспособности туруслуги
5.	Система обеспечения конкурентоспособности турпродукта	16	2	4	9	Организация и планирование мероприятий по повышению конкурентоспособности продукции предприятия туризма Характеристика системы обеспечения конкурентоспособности туруслуги Принципы системы обеспечения конкурентоспособности Роль государства в обеспечении конкурентоспособности туруслуги
Экзамен		27	2,5		24,5	
Итого		108	16	18,5	73,5	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	16	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	16	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	17	Тесты, рефераты
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) Быков, В. А. Управление конкурентоспособностью: учеб. пособие / В.А. Быков, Е.И. Комаров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://znanium.com>]. — (Президентская программа подготовки управленческих кадров). — www.dx.doi.org/10.12737/20892. - ISBN 978-5-16-105337-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/942745>

2) Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415054>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление конкурентоспособностью продукции»

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

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Сущность понятия конкуренция и конкурентоспособность продукции.
2. Конкурентоспособность продукции как фактор национальной безопасности.
3. Факторы конкурентоспособности продукции.
4. Характеристика терминов, связанных с понятием «конкурентоспособность продукции».
5. Объекты и субъекты оценки конкурентоспособности продукции
6. Потребности как основа номенклатуры критериев конкурентоспособности туруслуги.
7. Понятие уровня качества продукции и его стабильность.
8. Общая характеристика потребительских показателей и методика оценки уровня качества туруслуги.
9. Имидж и брендинг.
10. Информативность как оценочный критерий
11. Ложные и символические конкурентные преимущества 12. Общие и специализированные; основные и развитые факторы.
13. Правило ромба Портера.
14. Роль государства в реализации макрофакторов конкурентоспособности.
15. Факторы, влияющие на имидж туруслуги.
16. Производственные факторы.
17. Рыночные факторы.
18. Сбытовые и сервисные факторы.
19. Принципы оценки конкурентоспособности турпродукта.
20. Критерии оценки.
21. Методы оценки конкурентоспособности турпродукта.
22. Методы оценки конкурентоспособности по критериям потребительских предпочтений.
23. Порядок оценки конкурентоспособности туруслуги.
24. Общая характеристика системы обеспечения конкурентоспособности туруслуги
25. Принципы системы обеспечения конкурентоспособности
26. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности туруслуги.

27. «Треугольник услуги». Специфические показатели качества услуги.
28. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.
29. Обязательные требования национальных стандартов к содержанию информации для потребителя.
30. Какое содержание вкладывается в понятие «красная цена»?

Примерные практико-ориентированные задания

1. Приведите примеры оценки конкурентоспособности товаров, когда безопасность используется: а) как ограничительный критерий; б) как мера конкурентоспособности
2. Приведите примеры товаров, по которым текущие затраты можно представить в виде «черного ящика».
3. Покажите отличие понятий «торговая марка», «товарный знак», «бренд».
4. Приведите пример характеристик товаров (услуг), которые соответствуют «профилю желаемого качества».

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) нормативные правовые акты 1)

Гражданский кодекс РФ

2) «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.

б) основная литература:

1) Быков, В. А. Управление конкурентоспособностью: учеб. пособие / В.А. Быков, Е.И. Комаров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://znanium.com>]. — (Президентская программа подготовки управленческих кадров). — www.dx.doi.org/10.12737/20892. - ISBN 978-5-16-105337-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/942745>

2) Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415054>

в) дополнительная литература:

1) Горбашко, Е. А. Управление конкурентоспособностью. Теория и практика : учебник для магистров / под ред. Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 447 с.

г) ресурсы сети «Интернет»:

1) Журнал «РИСК» – Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция.
<http://www.risk-online.ru/>

2) Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
<http://www.mgmt.ru/index.html>

3) Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
<http://www.mavriz.ru/>

4) Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
<http://www.mevriz.ru/news/archive/2011/>

5) Журнал «Проблемы теории и практики управления»
<http://www.uptp.info/>

6) Журнал «Управление продажами». www.salesmanagement.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, зачету.

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, осуществлять 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. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету 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 словариков 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 «*Управление конкурентоспособностью продукции*» включают в себя следующие виды занятий:

- 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.

- деловые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- 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 эмоциональноповеденческих 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.

- преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Управление конкурентоспособностью продукции*» 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 установление 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 и выполнения письменного задания.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного 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 *«Управление конкурентоспособностью продукции»* 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 LesserGeneralPublicLicense*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU LesserGeneralPublicLicense*);

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