

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии  
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.07.10 Технологии сервиса  
на 216 часа(ов), 6 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 44.03.04 - Профессиональное обучение (по  
отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Сервис (для набора 2021)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Изучение основных закономерностей разработки и использования средств, форм и методов в целом для наиболее типичных условий и универсальных способов сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

1. Разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.
2. Проведение мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания
3. Участие в исследованиях потребительского спроса в сервисе

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.О.07.10 "Технологии сервиса" относится к предметно-содержательному модулю Блока 1 курса подготовки бакалавров направления 44.03.04 "Профессиональное обучение (по отраслям)" профиль "Сервис". В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: "Сервисология", "Сервисная деятельность", "Организация функционирования и развития предприятия сервиса", "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса".

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Виды занятий	Семестр 4	Семестр 5	Всего часов
Общая трудоемкость			216
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	33	65
Лекционные (ЛК)	16	11	27
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	22	38
Лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	75	115
Форма	Зачет	Экзамен	36

промежуточной аттестации в семестре			
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		КР	

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-1	ПК-1.1. Знать содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности изучаемых явлений и процессов, базовые теории в предметной области; закономерности, определяющие место предмета в общей картине мира; программы и учебники по преподаваемому предмету; основы общетеоретических дисциплин в объеме, необходимом для решения педагогических, научнометодических и организационно-управленческих задач (педагогика, психология, возрастная физиология; школьная гигиена; методика преподавания предмета)	Знать: содержание, сущность, закономерности, принципы и особенности изучаемых явлений и процессов, базовые теории в предметной области; закономерности, определяющие место предмета в общей картине мира; программы и учебники по преподаваемому предмету; основы общетеоретических дисциплин в объеме, необходимом для решения педагогических, научнометодических и организационно-управленческих задач (педагогика, психология, возрастная физиология; школьная гигиена; методика преподавания предмета)
ПК-1	ПК-1.2. Уметь анализировать базовые предметные научно-теоретические представления о сущности, закономерностях, принципах и особенностях изучаемых явлений и процессов	Уметь: анализировать базовые предметные научно-теоретические представления о сущности, закономерностях, принципах и особенностях изучаемых явлений и процессов
ПК-1	ПК-1.3. Владеть навыками понимания и системного	Владеть: навыками понимания и системного

	анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональных задач	анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональных задач
ПК-2	<p>ПК-2.1. Знать методику преподавания учебного предмета (закономерности процесса его преподавания; основные подходы, принципы, виды и приемы современных педагогических технологий); условия выбора образовательных технологий для достижения планируемых образовательных результатов обучения; теорию и методы управления образовательными системами, методику учебной и воспитательной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов и подсобных помещений к ним, средства обучения и их дидактические возможности; современные педагогические технологии реализации компетентностного подхода с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся; правила внутреннего распорядка; правила по охране труда и требования к безопасности образовательной среды</p>	<p>Знать: методику преподавания учебного предмета (закономерности процесса его преподавания; основные подходы, принципы, виды и приемы современных педагогических технологий); условия выбора образовательных технологий для достижения планируемых образовательных результатов обучения; теорию и методы управления образовательными системами, методику учебной и воспитательной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов и подсобных помещений к ним, средства обучения и их дидактические возможности; современные педагогические технологии реализации компетентностного подхода с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся; правила внутреннего распорядка; правила по охране труда и требования к безопасности образовательной среды</p>
ПК-2	<p>ПК-2.2. Уметь использовать достижения отечественной и зарубежной методической мысли, современных методических направлений и концепций для решения конкретных задач практического характера; разрабатывать учебную документацию; самостоятельно планировать учебную работу в рамках образовательной программы и осуществлять реализацию программ по учебному предмету; разрабатывать</p>	<p>Уметь: использовать достижения отечественной и зарубежной методической мысли, современных методических направлений и концепций для решения конкретных задач практического характера; разрабатывать учебную документацию; самостоятельно планировать учебную работу в рамках образовательной программы и осуществлять реализацию программ по учебному предмету; разрабатывать</p>

	<p>технологическую карту урока, включая постановку его задач и планирование учебных результатов; управлять учебными группами с целью вовлечения обучающихся в процесс обучения, мотивируя их учебно-познавательную деятельность; планировать и осуществлять учебный процесс в соответствии с основной образовательной программой; проводить учебные занятия, опираясь на достижения в области педагогической и психологической наук, возрастной физиологии и школьной гигиены, а также современных информационных технологий и методик обучения; применять современные образовательные технологии, включая информационные, а также цифровые образовательные ресурсы; организовывать самостоятельную деятельность обучающихся, в том числе исследовательскую; использовать разнообразные формы, приемы, методы и средства обучения, в том числе по индивидуальным учебным планам, ускоренным курсам в рамках федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования и среднего общего образования; осуществлять контрольно-оценочную деятельность в образовательном процессе; использовать современные способы оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (ведение электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)</p>	<p>технологическую карту урока, включая постановку его задач и планирование учебных результатов; управлять учебными группами с целью вовлечения обучающихся в процесс обучения, мотивируя их учебно-познавательную деятельность; планировать и осуществлять учебный процесс в соответствии с основной образовательной программой; проводить учебные занятия, опираясь на достижения в области педагогической и психологической наук, возрастной физиологии и школьной гигиены, а также современных информационных технологий и методик обучения; применять современные образовательные технологии, включая информационные, а также цифровые образовательные ресурсы; организовывать самостоятельную деятельность обучающихся, в том числе исследовательскую; использовать разнообразные формы, приемы, методы и средства обучения, в том числе по индивидуальным учебным планам, ускоренным курсам в рамках федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования и среднего общего образования; осуществлять контрольно-оценочную деятельность в образовательном процессе; использовать современные способы оценивания в условиях информационно-коммуникационных технологий (ведение электронных форм документации, в том числе электронного журнала и дневников обучающихся)</p>

ПК-2	<p>ПК-2.3. Владеть средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов-конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронными таблицами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения, аргументации своей позиции</p>	<p>Владеть: средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов-конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронными таблицами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения, аргументации своей позиции</p>
ПК-3	<p>ПК-3.1. Знать приоритетные направления развития образовательной системы РФ, требования примерных образовательных программ по учебному предмету; перечень и содержательные характеристики учебной документации по вопросам организации и реализации образовательного процесса; теорию и технологии учета возрастных особенностей обучающихся; программы и учебники по преподаваемому предмету</p>	<p>Знать: приоритетные направления развития образовательной системы РФ, требования примерных образовательных программ по учебному предмету; перечень и содержательные характеристики учебной документации по вопросам организации и реализации образовательного процесса; теорию и технологии учета возрастных особенностей обучающихся; программы и учебники по преподаваемому предмету</p>
ПК-3	<p>ПК-3.2. Уметь критически анализировать учебные материалы предметной области с точки зрения их научности, психолого-педагогической и методической целесообразности использования; конструировать содержание обучения по предмету в соответствии с уровнем развития научного знания и с учетом возрастных особенностей обучающихся; разрабатывать рабочую программу по предмету, курсу на</p>	<p>Уметь: критически анализировать учебные материалы предметной области с точки зрения их научности, психолого-педагогической и методической целесообразности использования; конструировать содержание обучения по предмету в соответствии с уровнем развития научного знания и с учетом возрастных особенностей обучающихся; разрабатывать рабочую программу по предмету, курсу на основе примерных основных общеобразовательных</p>

	основе примерных основных общеобразовательных программ и обеспечивать ее выполнение	программ и обеспечивать ее выполнение
ПК-3	ПК-3.3. Владеть навыками конструирования предметного содержания адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории	Владеть: навыками конструирования предметного содержания адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Технологии в сервисе и туризме.	Теоретико-методологические основы сервиса.. Разновидность и классификация сервисных технологий. Технологии обслуживания в контактной зоне.	72	16	16	0	40
2	2.1	Технология разработки и создания услуг.	Технология разработки и создания услуг. Инновационные технологии в сервисе и туризме. Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.	72	11	22	0	39
Итого				144	27	38	0	79

#### 3.2. Содержание разделов дисциплины

##### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер	Тема	Содержание	Трудоемкость
--------	-------	------	------------	--------------

	раздела			(в часах)
1	1.1	Разновидность и классификация сервисных технологий.	Социальная технология. Подходы к определению понятия «технология». Свойства и функции технологии. Основания для классификации.	4
	1.1	Технологии обслуживания в контактной зоне.	Психологические аспекты технологии обслуживания. Психогеометрия форм личности.	4
	1.1	Основные технологии в сервисной и туристской деятельности.	Технология создания сервисного продукта. Технология продвижения и стимулирования сбыта сервисного продукта. Технология предоставления транспортных услуг. Технология организации и предоставления услуг питания в средствах размещения. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	8
2	2.1	Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.	Маркетинговые технологии сервиса в сетевых ресторанах и отелях	4
	2.1	Технология разработки и создания услуг.	Разнообразие технологий сервиса и их особенности. Особенности реализации разнообразных технологий сервиса	4
	2.1	Инновационные технологии в сервисе и туризме.	Инновационные технологии в сервисе и туризме. Технологии комфорта.	3

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Разновидность и классификация сервисных	Социальные технологии. Социальные технологии и риск. Классификации социальных технологий.	4



		технологий.		
	1.1	Технологии обслуживания в контактной зоне.	Типологические характеристики клиентов и сервисное поведение. Этические основы и деловой этикет. Конфликты в сфере сервиса.	6
	1.1	Основные технологии в сервисной и туристской деятельности.	Технология культурно-досуговой деятельности. Технологический процесс обслуживания потребителей услуг. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице. Технология бронирования мест и номеров в гостинице. Технология организации и проведения деловых мероприятий. Технология подбора и отбора кадров в сфере услуг сервиса	6
2	2.1	Технологии маркетинговой деятельности в сервисе.	Применение маркетинговых исследований в сфере услуг.	8
	2.1	Технология разработки и создания услуг.	Практика по разработке технологий сервиса. Определение и выбор тем курсовых работ.	8
	2.1	Инновационные технологии в сервисе и туризме.	Проектирование и разработка инновационных технологий в сервисе и туризме.	6

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Разнообразие сервисных	Составление конспекта,	40

		технологий. Психология в технологиях обслуживания. Понимание принципов классификации технологий сервиса. Подготовка к семинарам по проектированию технологий продвижения и стимулирования сбыта услуг. Применение маркетинговых исследований в сфере услуг. Начало работы на курсовой работой. Выбор темы, определение научного аппарата, обоснование актуальности.	подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций. Анализ литературы.	
2	2.1	Подготовка к семинарам по проектированию технологий продвижения и стимулирования сбыта услуг. Применение маркетинговых исследований в сфере услуг. Выполнение курсовой работы.	Составление конспекта, подготовка к семинару, подготовка электронных презентаций. Анализ нормативных документов, работа с профессиональными стандартами, подготовка конспекта.	39

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

#### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **5.1. Основная литература**

###### **5.1.1. Печатные издания**

1. Практикум по сервисологии и сервисной деятельности [Текст] / Забайкальский государственный университет ; сост. А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2019. - 139 с.

###### **5.1.2. Издания из ЭБС**

1. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 300 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

2. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. - Москва : Юрайт, 2022. - 190 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/497291>

## 5.2. Дополнительная литература

### 5.2.1. Печатные издания

1. Основы профессиональной деятельности в сервисе [Текст] : учеб.- метод. пособие / сост. А.Ю. Устюжина ; Забайкальский государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2022. - 178 с.

### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. Черников Виктор Григорьевич. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 194 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/497380>

2. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : Учебник Для СПО / Ветитнев А. М., Коваленко В. В., Коваленко В. В. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 340 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492330>

3. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 300 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/477909>

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»; Договор № 223/19-22 от 21.05.2019 г.	<a href="http://www.trmost.ru">http://www.trmost.ru</a>
ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019 г.	<a href="http://www.e.lanbook.ru">http://www.e.lanbook.ru</a>
ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019 г.	<a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a>
ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019 г.,	<a href="http://www.studentlibrary.ru">http://www.studentlibrary.ru</a>
«Электронно-библиотечная система elibrary»; Договор № 223/18-125, от 28.12.2018 г. 28.12.2018-28.12.2019	<a href="https://www.elibrary.ru/defaultx.asp">https://www.elibrary.ru/defaultx.asp</a>
«Электронная библиотека диссертаций»; Договор № 223/19-25, от 22.05.2019 г.	<a href="https://diss.rsl.ru/">https://diss.rsl.ru/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) Microsoft Open XML SDK 2.5 для Office

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для

углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение

работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков:  
Татьяна Владимировна Алёшкина

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.