

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 08.11.2022 16:53:03  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ и ФИНАНСОВ**

(наименование структурного подразделения (института))

**Кафедра менеджмента**

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

Директор Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
«Стратегический менеджмент»  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса  
Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта**

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

Очная/очно-заочная

(формы обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г

**Автор(ы)–составитель(и):**

д.в.н., профессор кафедры бизнес-информатики Наумов В.Н.

Директор образовательной программы «Менеджмент», к. э. н., доцент, доцент Кудряшов  
Вадим Сергеевич;

Заведующий кафедрой менеджмента, к. э. н., профессор Нещерет Александр Карлович

РПД Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта одобрена на заседании кафедры  
менеджмента. Протокол от 31.08.2022 №8.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.....Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	11
7.....Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".....	12
7.1. Основная литература.....	12
7.2. Дополнительная литература.....	13
7.3. Нормативные правовые документы.....	13
7.4. Интернет-ресурсы.....	13
7.5. Иные источники.....	13
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	14

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

1.1. Дисциплина **Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
УК ОС-2	Способен разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	УК ОС-2.2	Способен представлять результаты проекта, предлагать возможности их использования и/или совершенствования

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / трудовые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
Тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)/ Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства	УК ОС-2.2	<u>На уровне знаний:</u> - принятые в организации стандарты; - структуру и содержание экономических разделов планов предприятия; - методику и методологию расчета основных экономических показателей.
		<u>На уровне умений:</u> - осуществлять расчет основных экономических показателей деятельности предприятия; - обосновывать результаты выполненных экономических расчетов; - составлять экономические разделы планов предприятия; - собрать данные и провести комплексный анализ производственно-хозяйственную деятельность предприятия; - анализировать эффективность использования ресурсов предприятия; - планировать и прогнозировать основные показатели деятельности предприятия; - формировать выводы об эффективности деятельности предприятия.
		<u>На уровне навыков:</u> - формами представления результатов работы предприятия; - навыками планирования экономических показателей; - приемами систематизации экономических показателей;

		- методами проведения анализа производственно-хозяйственной деятельности; - навыками планирования производственной программы и управлению экономическими показателями.
--	--	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах / в астрономич. часах)
<i>Очная форма</i>	
<b>Общая трудоемкость</b>	108/81
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	56/42
Лекции	24/18
Практические занятия	32/24
Лабораторные занятия	-
<b>Практическая подготовка</b>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	52/39
Формы текущего контроля	Дискуссия, контрольная работа
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет
<i>Очно-заочная форма</i>	
<b>Общая трудоемкость</b>	108/81
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	32/24
Лекции	16/12
Практические занятия	16/12
Лабораторные занятия	-
<b>Практическая подготовка</b>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	76/57
Формы текущего контроля	Дискуссия, контрольная работа
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины». Дисциплина читается на 4 курсе в 7 семестре по очной форме обучения и на 5 курсе в 9 семестре по очно-заочной форме обучения. Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: Теория организации, Экономика и управление организацией, Государственное регулирование экономики и управление инвестициями.

Знания, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта, используются студентами при изучении дисциплины, могут использоваться при прохождении обучающимися практики по получению первичных профессиональных умений и навыков. Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### *Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Коммуникативный процесс	27	6		8		13	Д**
Тема 2	Коммуникации в организациях и проектах	27	6		8		13	Д**
Тема 3	Руководство и эффективное управление командой коммуникацией	27	6		8		13	КР*, Д**
Тема 4	Организация эффективной деятельности команды	27	6		8		13	Д**
Промежуточная аттестация								Зачет
<b>Всего акад./астрон. часов:</b>		108	24		32		52	

*Используемые сокращения:*

*Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);*

*ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);*

*ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);*

*КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);*

*ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.*

*СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.*

Примечание:  
 КР\* – контрольная работа  
 Д\*\* - дискуссия

### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Коммуникативный процесс	28	4		4		20	Д**
Тема 2	Коммуникации в организациях и проектах	26	4		4		18	Д**
Тема 3	Руководство и эффективное управление командой коммуникацией	28	4		4		20	КР*, Д**
Тема 4	Организация эффективной деятельности команды	26	4		4		18	Д**
Промежуточная аттестация								Зачет
<b>Всего акад./астрон. часов:</b>		108	16		16		76	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:  
 КР\* – контрольная работа  
 Д\*\* - дискуссия

## 3.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Коммуникативный процесс

Понятия коммуникации. Значение коммуникаций для эффективной работы команды. Коммуникативный процесс и его элементы. Каналы коммуникации. Формы коммуникации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

### Тема 2. Коммуникации в организациях и проектах

Коммуникативное пространство команды проекта. Управление коммуникациями в командах. Создание эффективной интегрированной структуры коммуникаций:

установление взаимосвязи стратегии проекта и коммуникационной стратегией, организация эффективных и результативных процессов коммуникации команды. Разработка коммуникационного плана. Организация информационного обеспечения работы команды проекта.

### **Тема 3. Руководство и эффективное управление коммуникацией команды**

Руководство и эффективное управление собраниями команды: основные правила организации и проведения эффективных собраний. Инструктаж команды и отдельных ее членов. Культура принятия решений. Принципы и методы ведения переговоров. Контроль. Обратная связь в команде. Мониторинг результатов работы.

### **Тема 4. Организация эффективной деятельности команды**

Управление конфликтами в команде. Понятие и значение конфликта. Причины и предпосылки конфликта. Понятие конфликтного потенциала. Типы конфликтов (Л.Козер). Структура конфликтной ситуации. Этапы развития конфликта. Стратегия поведения в конфликте. Методы управления конфликтной ситуацией. Функции конфликта в организации. Источники и причины конфликтов в организации. Признаки распознавания конфликта в организации. Методы управления конфликтом в команде. Структурный анализ конфликтной ситуации. Стратегия поведения руководителя в конфликте. Коммуникация в конфликте. Пути конструктивного разрешения конфликта.

Управление переменами в проекте и команде. Управление процессом изменения. Внесение корректив в деятельность команды. Принципы разработки коммуникации на тему изменений.

Управление проблемами. Возможные проблемы в команде: снижение производительности, несоблюдение сроков, отсутствие энтузиазма, плохие отношения в коллективе, небрежность в работе и т.д. Анализ возникшей проблемы. Стратегия совместного решения проблемных ситуаций. Управление стрессом в команде. Симптомы стресса, поиски причин и решения.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.07.01 Управление коммуникациями проекта используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

при проведении занятий лекционного типа: контрольная работа, опрос на практическом занятии.

при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, опрос на практическом занятии.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: контрольная работа, опрос на практическом занятии.

<i>Тема и/или раздел</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
1. Коммуникативный процесс	Д**
2. Коммуникации в организациях и проектах	Д**
3. Руководство и эффективное управление коммуникацией команды	КР*, Д**
4. Организация эффективной деятельности команды	Д**

## 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

### Контрольные работы

#### Тема 3

- 1) Что такое коммуникация и коммуникативный процесс, формальные и неформальные коммуникации.
- 2) Коммуникации внутри проектной команды.
- 3) Управление коммуникациями проекта: планирование системы коммуникации.
- 4) Координация действий участников проекта в ходе реализации проекта.
- 5) Информационные технологии управления проектами.
- 6) Организация эффективных совещаний команды.
- 7) Понятие конфликта и конфликтной ситуации, основные стадии конфликта, стратегии поведения в конфликте.
- 8) Управление конфликтами в командах.
- 9) Организационная культура команды.
- 10) Культура принятия решений.
- 11) Мониторинг результатов работы. Контроль. Обратная связь в команде.
- 12) Оценка эффективности и результативности работы команды проекта.
- 13) Управление возникающими проблемами и изменениями в проекте и команде.

### Темы дискуссии

Задание: раскройте предложенную тему в контексте ее реализации в одной из зарубежных стран. Проанализируйте информацию по предложенной теме, изучите основные точки зрения, соберите интересные факты по теме и подготовьтесь к публичному выступлению с сообщением и презентацией по теме.

#### Тема 1

Коммуникативные барьеры и способы их преодоления

Тема 2

Организация информационного обеспечения работы команды проекта.

Тема 3

Принципы и методы ведения переговоров

Тема 4

Управление переменами в проекте и команде

## **5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

### **5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств)**

Промежуточная аттестация может быть реализована с элементами ЭО/ДОТ.

Устный ответ на вопросы билета. По результатам сдачи зачета проставляются оценки «зачтено», «не зачтено».

### **5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-2.2	Студент представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	Студент демонстрирует способность использовать навыки стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

#### ***Перечень вопросов для подготовки к зачету***

1. Дайте определение понятия «коммуникация» и назовите известные вам виды коммуникаций.
2. Из каких элементов состоит коммуникативный процесс, что такое средства и каналы коммуникации.
3. Организационные коммуникации. Информационные потоки в организации.
4. Общение и стиль управления. Пути повышения эффективности общения в команде.
5. Дайте определение понятию «управление коммуникациями проекта», определите задачи и цели.
6. Перечислите основных потребителей информации проекта.

7. Какие процессы включает в себя функция управления информационными связями проекта.
8. Дайте определение конфликта и конфликтной ситуации.
9. Назовите и охарактеризуйте основные стадии конфликтной ситуации.
10. Перечислите и дайте характеристику основных стратегий поведения в конфликте.
11. Дайте определение межличностному трудовому конфликту, раскройте его суть и причины.
12. Стратегия управления межличностным конфликтом.
13. Назовите основные типы групповых конфликтов, дайте их характеристику.
14. Стратегия управления конфликтами в командах.
15. Назовите основные проблемы управления человеческими ресурсами проекта.
16. Назовите основные проблемы управления командой.
17. Характеристика эффективных команд.
18. Управление изменениями. Типы организационных нововведений. Причины сопротивления персонала нововведениям.

### **Шкала оценивания**

При оценивании используется балльно-рейтинговая система, позволяющая осуществлять постоянный мониторинг усвоения студентами учебной программы курса во время аудиторных занятий, а также контролировать самостоятельную работу обучающихся. В течение семестра во время аудиторных и самостоятельных занятий по освоению дисциплины студент может набрать 60% от общего числа баллов, необходимых для получения соответствующей оценки. Баллы, полученные на зачете, прибавляются к уже заработанному в ходе семестра.

Критерии оценки знаний, навыков; описание параметров формирования баллов, присваиваемых во время освоения дисциплины:

1. Посещаемость лекционных занятий – 20 баллов;
2. Текущий контроль предусматривает контрольные работы с подведением итогов в баллах – 20 баллов;
3. Работа на семинарских занятиях (контрольные работы) – 20 баллов;
4. Ответ на зачете – до 40 баллов.

На основании п. 14 Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы систему «зачтено»/ «не зачтено»:

Таблица 4.5

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
от 51 до 100 баллов	«зачтено»

## 6. Методические материалы по освоению дисциплины

Зачет проводится в форме контрольной работы (ответ на вопросы) по билетам. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины.

Экзаменационный билет включает в себя две задачи. Содержание задач одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Как правило, зачет принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данной учебной группе. В аудитории, где проводится зачет, одновременно находятся все студенты.

Для прохождения зачета студенту необходимо иметь при себе письменные принадлежности. На подготовку билета отводится 60 минут.

Не следует брать на зачете шпаргалки. А наличие посторонних материалов влечет за собой получение неудовлетворительной оценки.

При возникновении любых неясностей в процессе решения задачи следует обращаться с вопросами только к преподавателю. Разрешается пользоваться калькулятором.

### Методические рекомендации по подготовки к лекциям и семинарам

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
Коммуникативный процесс	13	1-3	1-2	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления
Коммуникации в организациях и проектах	13	1-3	1-2	Принципы и методы ведения переговоров
Руководство и эффективное управление коммуникацией команды	13	1-3	1-2	Контроль. Обратная связь в команде. Мониторинг результатов работы.
Организация эффективной деятельности команды	13	1-3	1-2	Анализ возникшей проблемы. Стратегия совместного решения

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
				проблемных ситуаций. Управление стрессом в команде. Симптомы стресса, поиски причин и решения.
Всего	52			

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

### 7.1. Основная литература.

#### Все источники взаимозаменяемые.

1. Вольфсон, Борис Ильич. Гибкое управление проектами и продуктами [Электронный ресурс] / Б. И. Вольфсон. - СПб.[и др.] : Питер, 2016. - 144 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342319>
2. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Балашов [и др.] ; под ред. Е. М. Роговой. ; Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экономики. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2016. - 383 с. <https://www.biblio-online.ru/book/F4F7AF2D-5AC7-494F-8B75-6AE3A9B087EF>
3. Лич, Лоуренс. Вовремя и в рамках бюджета [Электронный ресурс] : Управление проектами по методу критической цепи / Лоуренс Лич ; пер. с англ. [У. Саламатова]. - Электрон. дан. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 352 с. <http://www.iprbookshop.ru/48413.html>

### 7.2. Дополнительная литература.

1. Мередит, Джек Р. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебник для слушателей, обучающихся по программам "Мастер делового администрирования" / Дж. Мередит, С. Мантел (мл.). - 8-е изд. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2014. - 640 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342035>
2. Управление проектом : основы проектного управления : учебник / [М. Л. Разу и др.] ; под ред. М. Л. Разу ; Гос. ун-т упр. - 4-е изд., стер. - М. : КноРус, 2012. - 755 с

### 7.3. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос.Федерации.- 2014.- № 9, ст. 851.

#### 7.4. Интернет-ресурсы.

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
3. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.
4. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultantr.ru>.
5. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
6. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
7. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
8. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

#### 7.5. Иные источники.

Не используются.

### 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

#### Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media

Player»);

- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);

- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,

- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,

- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон»