

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
А.А.Панфилов
« 31 » _____ 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль подготовки «Управление проектами»
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
7	3/108	18	36		27	Экзамен (27)
Итого	3/108	18	36		27	Экзамен (27)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Документирование управленческой деятельности» является формирование у студентов навыков документирования и организации работы с документами в процессе осуществления ими управленческих функций.

Задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий документационного обеспечения управления;
- ознакомить студентов с основными видами нормативных документов, создаваемых или применяемых в организации;
- формирование умений оформления основных видов нормативных документов;
- ознакомить студентов с порядком использования нормативной документации в рамках делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций;
- изучение принципов организации документооборота в организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Документирование управленческой деятельности» относится к дисциплинам по выбору (ДВ.08.02) вариативной части (В) блока (Б1) дисциплин. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме экзамена.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ОПК-1	частичный	Знать: Нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности Основные методы поиска нормативных и правовых актов
		Уметь: Осуществлять поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов
		Владеть: Навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в т.ч. в поисково-справочных системах
ПК-7	частичный	Знать: базовые условия заключаемых соглашений, договоров и контрактов для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов основы бизнес-планирования методики контроля и реализации бизнес-планов базовые условия заключаемых соглашений, договоров и контрактов методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

		<p>Уметь: поэтапно контролировать реализацию условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов</p> <p>Поэтапно контролировать реализацию бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов</p> <p>координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p> <p>поэтапно контролировать реализацию бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов</p> <p>Владеть: навыками поэтапного контроля реализации условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов</p> <p>навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов</p>
ПК-8	частичный	<p>Знать: базовые правила документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p>Уметь: документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p>Владеть: навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>
ПК-11	частичный	<p>Знать: виды, состав и структуру документов, отражающих систему внутреннего документооборота организации, органов государственного и муниципального управления</p> <p>методы и методику ведения баз данных по различным показателям в организациях, органах государственного и муниципального управления</p> <p>принципы и особенности формирования информационного обеспечения в организациях, органах государственного и муниципального управления</p> <p>Уметь: уметь рассчитывать основные показатели, необходимые для реализации организационных проектов</p> <p>осуществлять выбор информационных средств для их обработки в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы для принятия управленческих решений</p> <p>Владеть: навыками анализа информации, используемой в процессе управления, планирования и прогнозирования, реализации организационных проектов</p> <p>приемами управления операционной деятельностью организаций</p>
ПК-20	частичный	<p>Знать: типовые организационные и распорядительные документы</p> <p>нормативные документы, регламентирующие порядок создания новых предпринимательских структур</p> <p>правила ведения аудитором рабочей документации</p> <p>правила оформления результатов аудиторской проверки</p> <p>порядок выдачи пользователям результатов проверок</p> <p>Уметь: готовить типовые организационные и распорядительные документы</p> <p>использовать нормативные документы для создания новых предпринимательских структур</p> <p>выражать аргументированное мнение о достоверности финансовой отчетности организации</p>

		Владеть: навыками подготовки типовых организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур документального оформления аудиторской проверки; составления аудиторского заключения по результатам проведенной аудиторской проверки
--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Введение	7	1-2	1	2		-	1,5/50	
2	Основные виды управленческих документов	7	3 - 4	1	2		3	1,5/50	
3	Основные требования к оформлению управленческих документов	7	5 - 6	2	4		3	3/50	Рейтинг-контроль №1
4	Создание и представление презентаций	7	7	2	4		3	3/50	
5	Основные виды электронных документов	7	8	2	4		3	3/50	
6	Служба делопроизводства в организации	7	9-10	2	4		3	3/50	
7	Организация работы с документами	7	11-12	2	4		3	3/50	Рейтинг-контроль №2
8	Делопроизводство по личному составу	7	13-14	2	4		3	3/50	
9	Номенклатура дел.	7	15-16	2	4		3	3/50	
10	Подготовка документов для хранения в архиве	7	17-18	2	4		3	3/50	Рейтинг-контроль №3
Всего за 7 семестр				18	36		27	27/50	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР		-							
Итого по дисциплине				18	36		27		Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Введение.

Понятие документа. Сущность документированного обеспечения управленческой деятельности. Основные понятия документированного обеспечения управленческой деятельности. Документ и информация. Формуляр документа. Юридическая сила документа. Типология документов.

Тема 2. Основные виды управленческих документов.

Классификация нормативных документов. Организационно-распорядительные документы. Финансово-бухгалтерская документация. Научно-техническая документация. Нормативная правовая документация. Трудовая документация. Отчетно-статистические документы. Проектная документация.

Тема 3. Основные требования к оформлению управленческих документов.

Порядок документирования управленческой деятельности. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды бланков. Основные реквизиты документов. Порядок подготовки и

оформления проектов документов. Тиражирование документов. Порядок оформления отдельных видов нормативных документов. Современное деловое письмо. Правила ведения деловой переписки.

Тема 4. Создание и представление презентаций.

Основные документы создаваемые для осуществления делового общения и проведения публичных выступлений в организации. Виды презентаций. Порядок создания бизнес-презентаций. Инструменты проведения деловых публичных выступлений. Порядок представления презентаций..

Тема 5. Основные виды электронных документов.

Понятие электронного документа. Классификация электронных документов. Электронные документы в рамках электронных коммуникаций. Работа с электронными документами. Порядок перевода электронной документации в бумажную форму и обратно. Фонд электронных документов организации. Обеспечение информационной безопасности при работе с электронными документами.

Тема 6. Служба делопроизводства в организации.

Порядок организации и работы отделов делопроизводства в организациях. Цели и задачи службы ДОУ. Функции службы ДОУ. Права и ответственность службы ДОУ. Порядок взаимодействия службы ДОУ с другими структурными подразделениями.

Тема 7. Организация работы с документами

Порядок приема документов. Регистрация, направление и рассмотрение входящей корреспонденции. Порядок подготовки и регистрации исходящих и внутренних документов. Учет объема документооборота. Организация контроля исполнения документов.

Тема 8. Делопроизводство по личному составу.

Значение кадровых документов. Виды кадровых документов. Трудовой договор. Документационное оформление приема на работу. Трудовая книжка. Личная карточка. Личное дело сотрудника. Порядок хранения кадровых документов.

Тема 9 Номенклатура дел.

Составление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Виды реестров

Тема 10. Подготовка документов для хранения в архиве.

Экспертиза ценности документов. Порядок передачи дел в архив. Поисковые системы по документам.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Введение.

Документ и информация.

Формуляр документа.

Юридическая сила документа.

Типология документов.

Тема 2. Основные виды управленческих документов.

Организационно-распорядительные документы.

Трудовая документация.

Отчетно-статистические документы.

Тема 3. Основные требования к оформлению управленческих документов.

Виды бланков. Основные реквизиты документов.

Порядок подготовки и оформления проектов документов.

Порядок оформления отдельных видов нормативных документов.

Тема 4. Создание и представление презентаций.

Виды презентаций.

Порядок создания бизнес-презентаций.

Инструменты проведения деловых публичных выступлений.

Тема 5. Основные виды электронных документов.

Электронные документы в рамках электронных коммуникаций.

Работа с электронными документами.

Обеспечение информационной безопасности при работе с электронными документами.

Тема 6. Служба делопроизводства в организации.

Порядок организации и работы отделов делопроизводства в организациях.
Цели и задачи службы ДОУ. Функции службы ДОУ.
Права и ответственность службы ДОУ.

Тема 7. Организация работы с документами

Регистрация, направление и рассмотрение входящей корреспонденции.
Порядок подготовки и регистрации исходящих и внутренних документов.
Организация контроля исполнения документов.

Тема 8. Делопроизводство по личному составу.

Трудовой договор.
Документационное оформление приема на работу.
Порядок хранения кадровых документов.

Тема 9 Номенклатура дел.

Составление номенклатуры дел.
Формирование и оформление дел.
Виды реестров

Тема 10. Подготовка документов для хранения в архиве.

Экспертиза ценности документов.
Порядок передачи дел в архив.
Поисковые системы по документам.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Документирование управленческой деятельности» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Групповые дискуссии (темы №1, 3, 7, 9, 10)*
- *Case-study (темы № 2, 4, 5, 6, 8)*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости Рейтинг контроль № 1

1. Совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём – это:

- 1) объект делопроизводства;
- 2) делопроизводство;
- 3) создание системы документации;
- 4) единая государственная система документации.

2. Совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности, – это

- 1) система документации;
- 2) объект делопроизводства;
- 3) предмет делопроизводства;
- 4) единая государственная система документации.

3. Документационное обеспечение управления – это:

- 1) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций;

- 2) правильно оформленные документы, отражающие весь спектр управленческой деятельности предприятия;
 - 3) организация документооборота в учреждении;
 - 4) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документируемых процессов на предприятии.
4. Стандартизация – это:
- 1) сверка документов учреждения с требованиями ГОСТ;
 - 2) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве;
 - 3) сверка документов учреждения с фактическим наличием соответствующих материальных благ;
 - 4) комплекс положений, определяющих организацию документов на предприятии.
5. Система документации, созданная по единым правилам и требованиям, – это:
- 1) унифицированная система документации;
 - 2) ЕГСД;
 - 3) ГОСТ;
 - 4) объект делопроизводства.

Рейтинг-контроль №2

1. В каком случае на документе не воспроизводится эмблема организации?
 - 1) если на документе уже помещён герб Российской Федерации;
 - 2) если на документе уже помещён герб субъекта Российской Федерации;
 - 3) если на документе уже помещён герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации;
 - 4) если организация не считает нужным помещать эмблему на документе.
2. Где помещается товарный знак или эмблема организации?
 - 1) в верхнем левом углу;
 - 2) в верхнем правом углу;
 - 3) в центре верхнего поля;
 - 4) в соответствии с уставом или положением организации.
3. В каком случае оформляется код организации?
 - 1) по желанию организации;
 - 2) если такой код присвоен;
 - 3) если документ является исходящим;
 - 4) если документ является особо важным.
4. Как должен оформляться код организации?
 - 1) в виде цифр в правой верхней части страницы №1;
 - 2) в виде цифр в левой верхней части страницы №1;
 - 3) в виде букв и цифр в левой верхней части страницы №1;
 - 4) в виде букв и цифр в правой верхней части страницы №1.
5. В соответствии с чем проставляется код формы документа?
 - 1) в соответствии с внутренними правилами организации;
 - 2) в соответствии с общероссийским классификатором управления документации;
 - 3) в соответствии с надлежащим требованием ГОСТ;
 - 4) в соответствии с ЕГСД.

Рейтинг-контроль №3

1. Где хранятся дела по истечении срока текущего хранения?
 - 1) в архиве;
 - 2) у руководителя организации;
 - 3) у секретаря руководителя организации;
 - 4) подлежат аннулированию.
2. Каким образом определяется ценность документов?

- 1) по положению в организации лица, подписавшего документ;
 - 2) по сроку давности документа;
 - 3) с помощью экспертизы;
 - 4) в зависимости от того, машинописный или рукописный текст присутствует в документе.
3. Кто проводит экспертизу документа?
- 1) руководитель организации;
 - 2) секретарь или делопроизводитель;
 - 3) экспертная комиссия;
 - 4) представитель другой организации.
4. Как называются документы, используемые в сфере управления?
- 1) организационно-распорядительные;
 - 2) организационно-технические;
 - 3) административные;
 - 4) управленческие.
5. Должностная инструкция – это:
- 1) документ, издаваемый Правительством Российской Федерации в целях регламентации организационно-правового положения работника;
 - 2) документ, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника;
 - 3) документ, издаваемый организацией, в котором регламентируются условия труда работника;
 - 4) документ, издаваемый организацией, в котором регламентируется размер должностного оклада.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Документирование управленческой деятельности»

1. Понятие документа.
2. Сущность документированного обеспечения управленческой деятельности.
3. Основные понятия документированного обеспечения управленческой деятельности.
4. Документ и информация.
5. Формуляр документа.
6. Юридическая сила документа.
7. Типология документов.
8. Классификация нормативных документов.
9. Организационно-распорядительные документы.
10. Финансово-бухгалтерская документация.
11. Научно-техническая документация.
12. Организационно-правовая документация: учредительный договор, устав, положение об организации, структура и штатная численность, положение о структурном подразделении, штатное расписание, должностная инструкция.
13. Отчетно-статистические документы.
14. Проектная документация.
15. Порядок документирования управленческой деятельности.
16. Унификация и стандартизация управленческих документов.
17. Виды бланков.
18. Основные реквизиты документов.
19. Порядок подготовки и оформления проектов документов.
20. Тиражирование документов.
21. Порядок оформления отдельных видов нормативных документов.
22. Современное деловое письмо.
23. Правила ведения деловой переписки.
24. Основные документы создаваемые для осуществления делового общения и проведения публичных выступлений в организации.
25. Виды презентаций.

26. Порядок создания бизнес-презентаций.
27. Инструменты проведения деловых публичных выступлений.
28. Порядок представления презентаций.
29. Понятие электронного документа.
30. Классификация электронных документов.
31. Электронные документы в рамках электронных коммуникаций.
32. Работа с электронными документами.
33. Порядок перевода электронной документации в бумажную форму и обратно.
34. Фонд электронных документов организации.
35. Обеспечение информационной безопасности при работе с электронными документами.
36. Порядок организации и работы отделов делопроизводства в организациях.
37. Цели и задачи службы ДОУ.
38. Функции службы ДОУ.
39. Права и ответственность службы ДОУ.
40. Порядок взаимодействия службы ДОУ с другими структурными подразделениями.
41. Порядок приема документов.
42. Регистрация, направление и рассмотрение входящей корреспонденции.
43. Порядок подготовки и регистрации исходящих и внутренних документов.
44. Учет объема документооборота.
45. Организация контроля исполнения документов.
46. Значение кадровых документов.
47. Виды кадровых документов.
48. Трудовой договор.
49. Документационное оформление приема на работу.
50. Трудовая книжка.
51. Личная карточка.
52. Личное дело сотрудника.
53. Порядок хранения кадровых документов.
54. Составление номенклатуры дел.
55. Формирование и оформление дел.
56. Виды реестров.
57. Экспертиза ценности документов.
58. Порядок передачи дел в архив.
59. Поисковые системы по документам.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов предусматривает изучение и конспектирование научной и учебной основной и дополнительной литературы в соответствии с кругом вопросов, планируемых программой к освоению. Обширный материал для самостоятельной работы содержит также периодические издания и сетевые ресурсы. По результатам освоения студентам предлагается подготовить доклады по следующим темам:

1. Основные стандарты, применяемые при создании документов в организации.
 2. Организация работы секретаря-референта в организации.
 3. Законодательные акты о документированной информации с ограниченным доступом.
 4. Основные методы защиты информации в организации.
 5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы
 6. Организация работы электронного библиотечного фонда в организации.
 7. Цели и задачи создания фонда на электронных носителях.
 8. Автоматизированные системы обработки документов в организации
 9. Автоматизированные системы контроля за исполнением документов
- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
Управление проектами : учебник / под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой, Н.В. Родионовой. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 349 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a2a2b6fa850b2.17424197 .	2019		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/997138
Управление проектами организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 244 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a03fa3bd86424.97179473 .	2019		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1003622
Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учеб. пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). -	2019		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1016098
Дополнительная литература			
Управление проектами (проектный менеджмент) : учебное пособие / Г.А. Поташева. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/17508 .	2020		Текст : электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/1055100
Управление проектами : учеб. пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 208 с. — (Учебники для программы МВА). -	2019		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/983557
Управление проектами: практикум : учеб. пособие / О.Г.	2019		Режим доступа: http://znanium.com

Тихомирова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 273 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/17635 .			m/catalog/product/1021494
Информационные технологии управления проектами : учеб. пособие / Н.М. Светлов, Г.Н. Светлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 232 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). -	2020		Текст : электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/1044525

7.2. Периодические издания

1. Журнал «Проблемы теории и практики управления».
2. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».
3. Журнал «Вопросы управления предприятием».
4. Журнал «Управление продажами».
5. Журнал «Управление проектами».

7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.quicksite.name> – ведение бизнеса посредством интернет-маркетинга.
2. <http://www.bci-marketing.aha.ru/> – сайт журнала «Практический маркетинг»
3. <https://pmmagazine.ru/> – сайт журнала «Управление проектами».
4. <http://www.sovnet.ru/> – сайт Российской Ассоциации Управления Проектами СОВНЕТ.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и семинаров требуются стандартно оборудованные аудитории: видеопроектор, экран настенный, мультимедийные средства и др.

Для успешного освоения дисциплины, студент использует следующие программные средства: Word Office (тексты), Power Point (презентации), EXEL (таблицы и графики), электронные учебные материалы на CD и в Интернет, электронные рассылки по E-mail.

