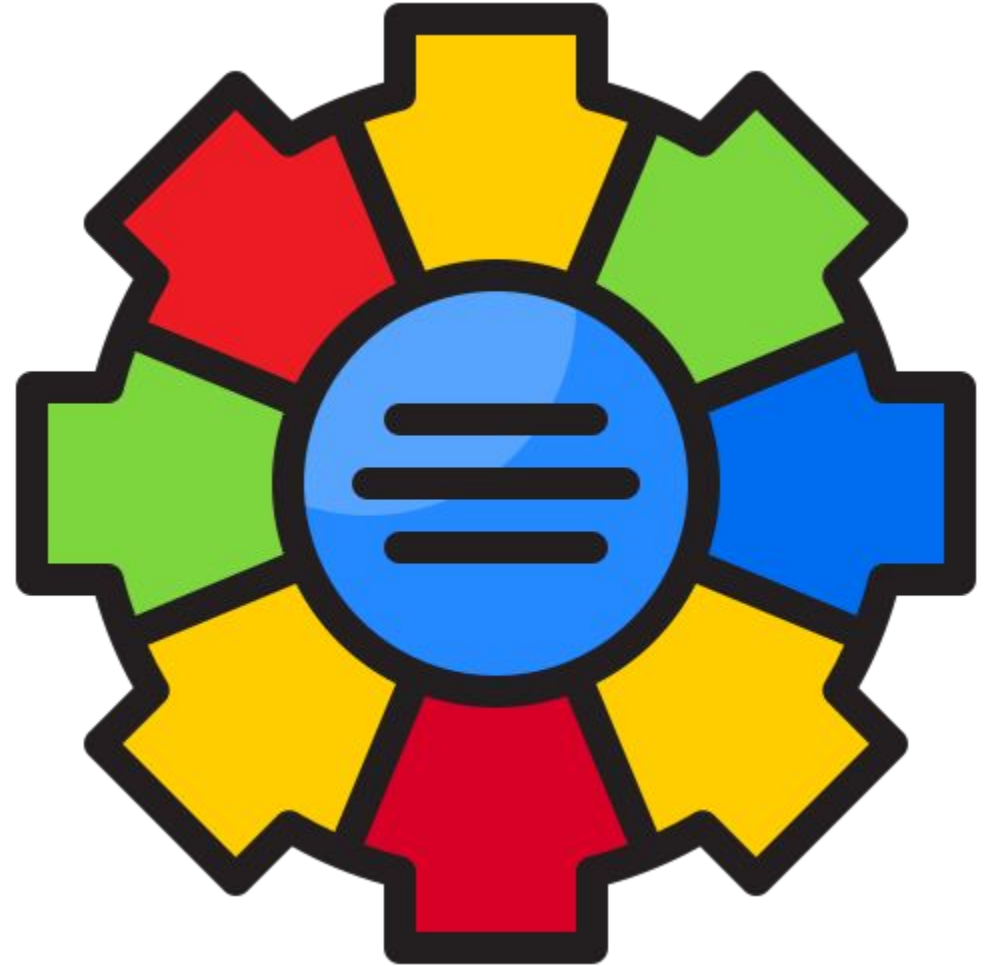


# ИНФОГРАФИКА

как инструмент презентации

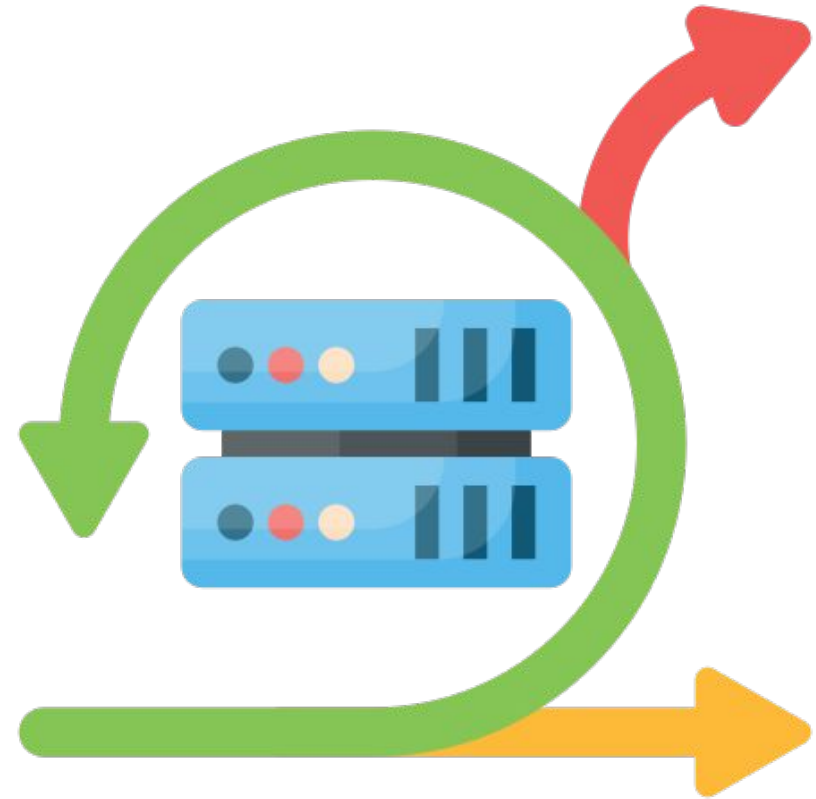
# Инфографика ...

- **Инфогра́фика** — это графический способ подачи информации, данных и знаний, целью которого является быстро и чётко преподнести сложную информацию.



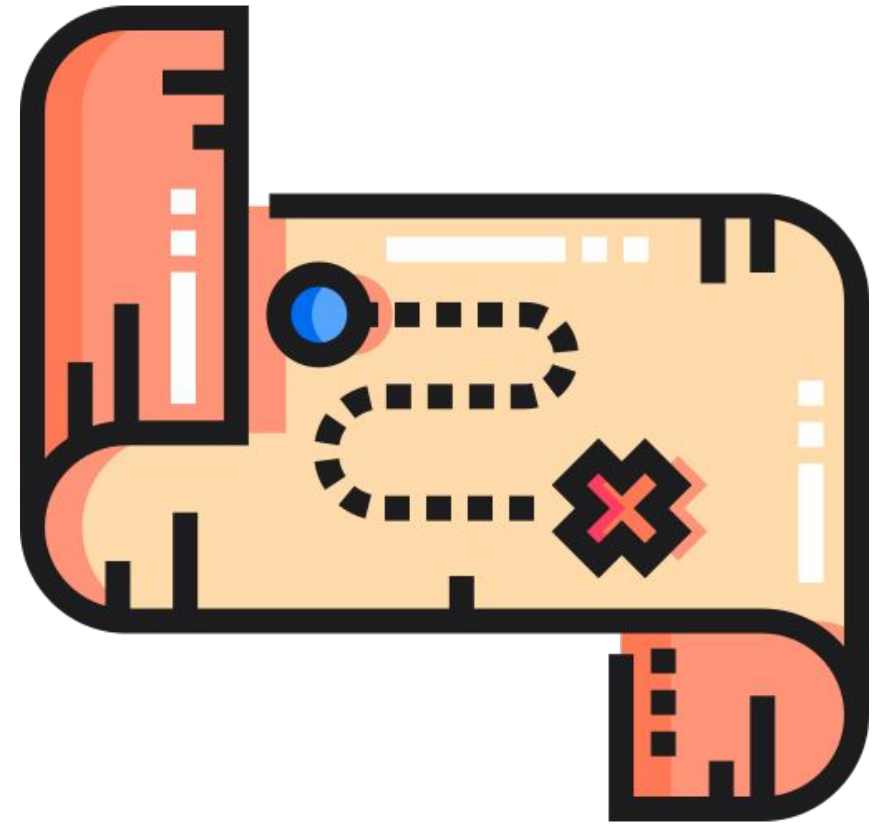
# Инфографика используется для

- быстрого раскрытия темы
- объяснения сложных процессов
- представления результатов исследований и опросных данных
- резюмирования длинной статьи или доклада
- сравнения и противопоставления различных вариантов чего-либо
- повышения осведомленности о проблеме или представления идей



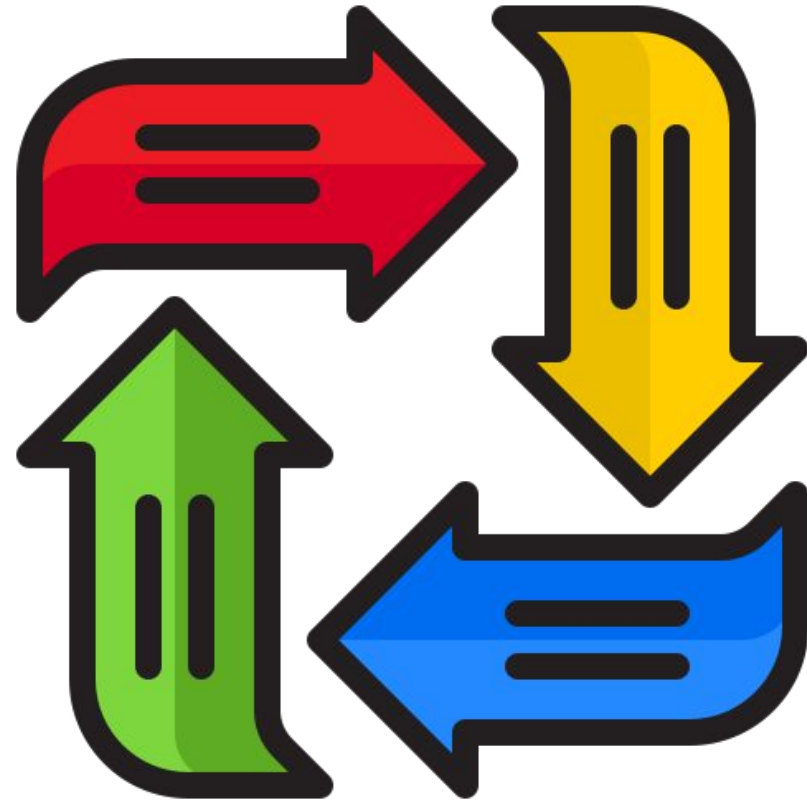
# История развития инфографики

- период до XVII века — ранние карты, схемы и диаграммы
- XVIII век — появление новых графических форм, зарождение современной инфографики



# История развития инфографики

- 1850 год — зарождение современной инфографики
- 1850–1900 — золотой век статистической графики



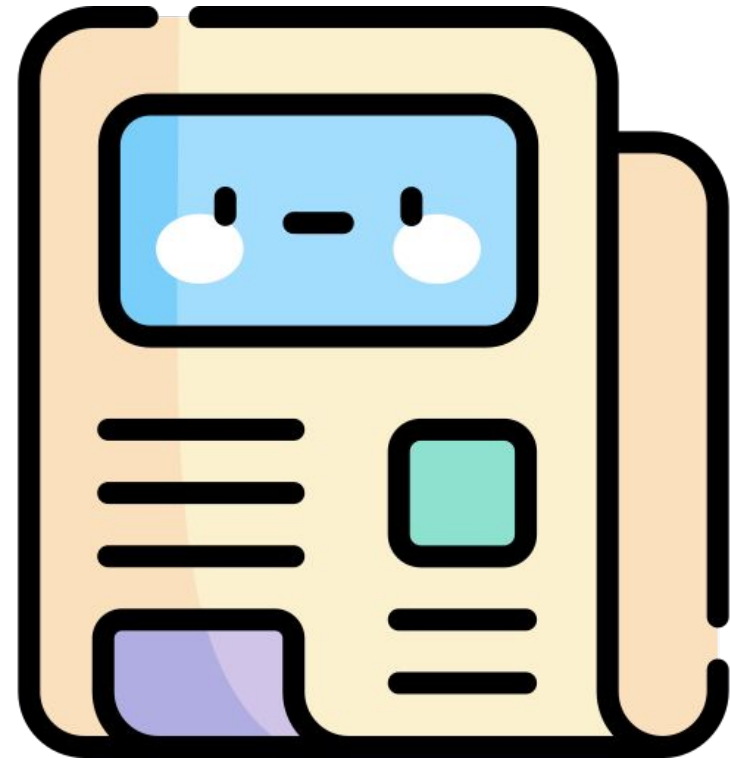
# История развития инфографики

- 1950–1975 — новый этап в визуализации информации
- 1975– ... — рост интерактивной составляющей



# История развития инфографики

- 1982 год
- Одними из первых в газете стали использовать сочетание графики и текста издатели USA Today



# История развития инфографики

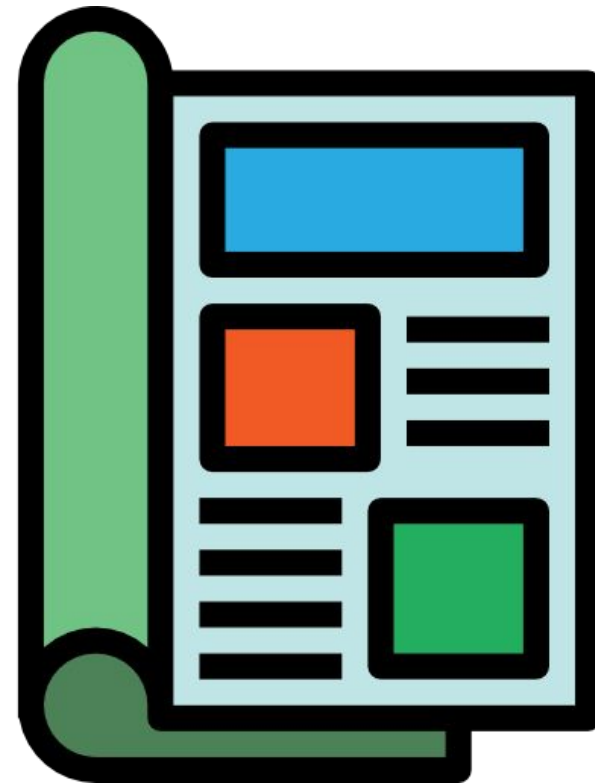
- В СССР инфографика широко применялась при оформлении павильонов ВДНХ





# История развития инфографики

- В России в 2011 году появился журнал «Инфографика», главной особенностью которого стало отсутствие текстов и представление всей информации в виде инфографики





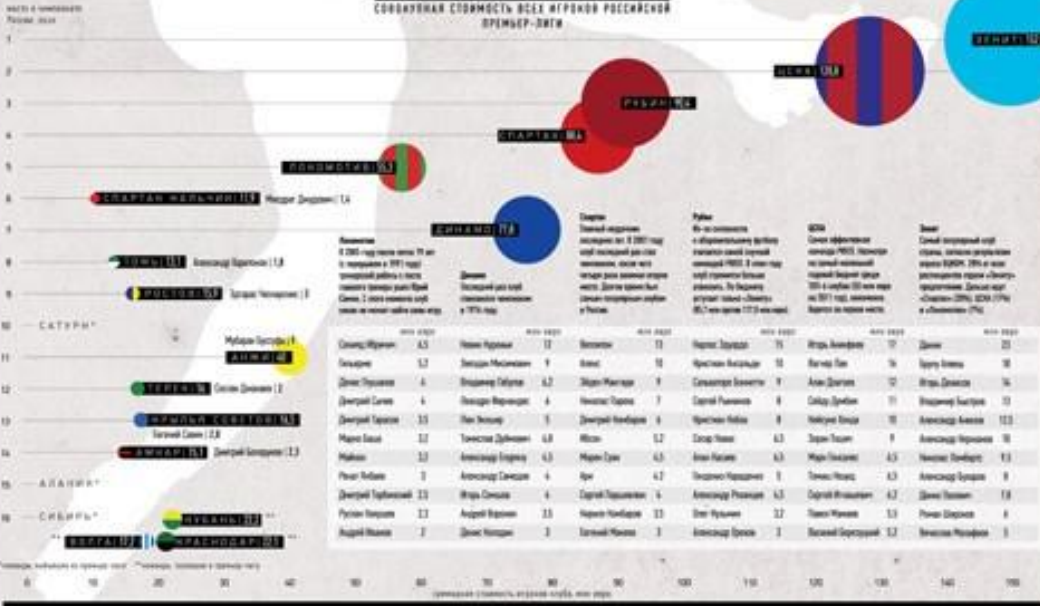


# ЯРМАРКА ТАЛАНТОВ

Если просуммировать рыночную стоимость игроков каждого клуба, то получится, что 75% от этой суммы приходится на 6 клубов. А футболист команды «Зенит» Мигель Данни стоит больше, чем суммарная стоимость игроков 9 клубов премьер-лиги.

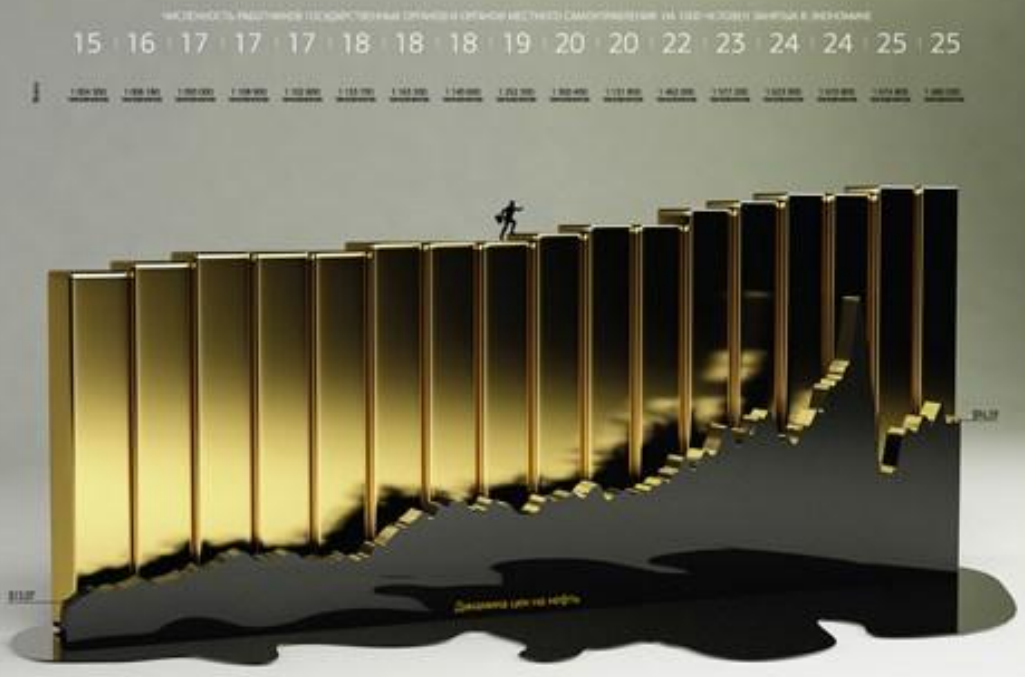


**783 300 000 евро**  
Средняя стоимость всех игроков российских премьер-лиги



# Золотые кадры

За последние 16 лет численность населения России сократилась со 148 млн до 142 млн человек. Общее количество чиновников за аналогичный период выросло с 1 млн до 1,65 млн человек.





# ЮРИЙ ДЕТОЧКИН ОТДЫХАЕТ

Несмотря на современные технологии защиты автомобилей от угона, на практике есть только одна возможность избежать кражи – не иметь своего личного автотранспорта. Другой вариант защиты – покупать марки, которые крадут реже всего.

## САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ СПОСОБЫ КРАЖ



По статистике, около 70% угонов автомобилей.



Неофициальная услуга на черном рынке автомобиля стоит 30-40% от его рыночной стоимости.



## САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ РАЙОНЫ УГОНА

НЕВСКИЙ	860 машин в год
КАЛИНИНСКИЙ	690 машин в год
ПРИМОРСКИЙ	685 машин в год
ВМБОРСКИЙ	611 машин в год



2-3 минуты в среднем отключают сигнализацию и взламывают замок у профессионалов



## УГОННЫЙ АВТОМОБИЛЬ ИДЕТ НА:



УГОНЩИКИ РАБОТАЮТ КОМАНДОЙ. ОДИН ОТКЛЮЧАЕТ СИГНАЛИЗАЦИЮ, ВТОРОЙ ВСКРЫВАЕТ, ТРЕТИЙ УГОНЯЕТ АВТОМОБИЛЬ

1

2

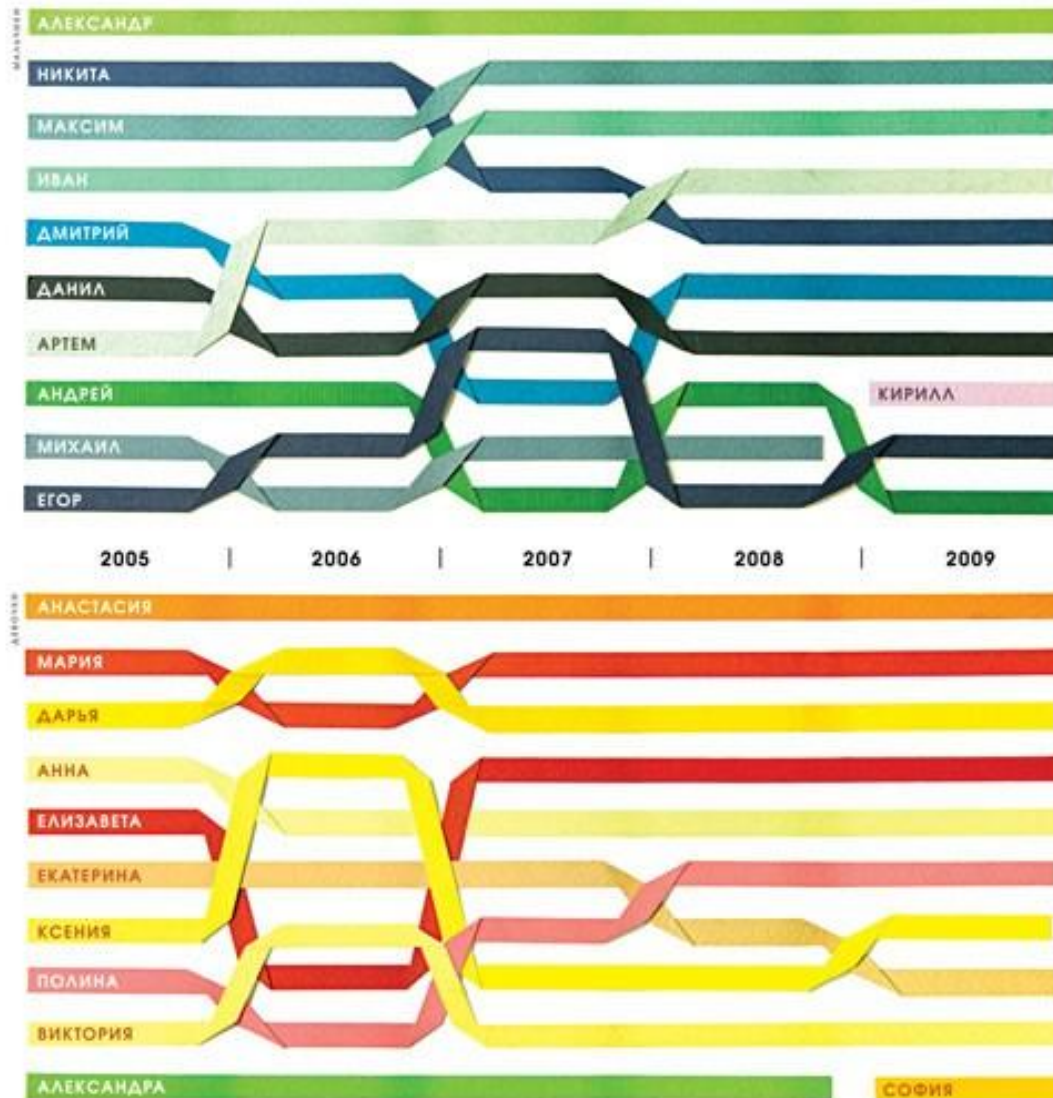
3



В этом случае обвинения невозможно предъявить. Отключение сигнализации на расстоянии не доказать. Взлом замка и угон с целью покататься могут грозить штрафом или условным сроком.

# КАК ТЕБЯ ЗОВУТ?

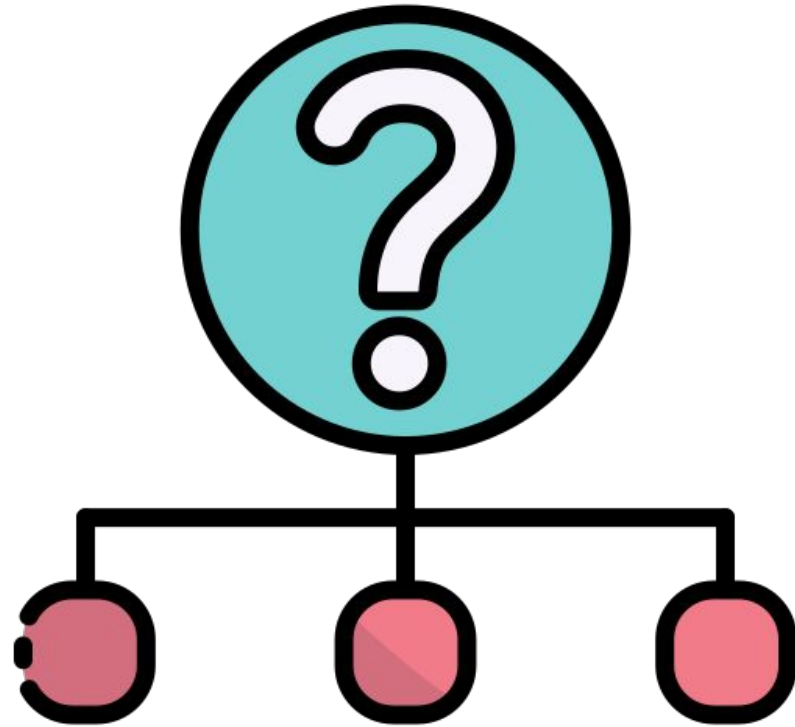
САША – САМОЕ ПОПУЛЯРНОЕ ИМЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ. РОДИТЕЛИ С УДОВОЛЬСТВИЕМ НАЗЫВАЮТ ТАК НЕ ТОЛЬКО МАЛЬЧИКОВ, НО И ДЕВОЧЕК.



ИСТОЧНИК: КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ СЕГО ПРАВИТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

# Составляющие инфографики

- Изображения
- Графики
- Диаграммы
- Блок-схемы
- Таблицы
- Карты
- Списки



# Подходы к дизайну инфографики

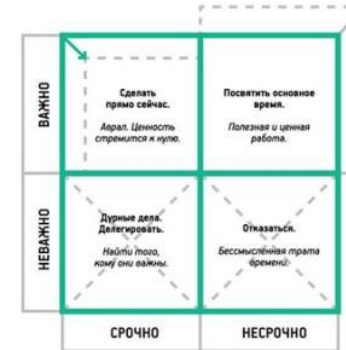
## • Исследовательский

*Эдвард Тафти*

минималистский характер инфографики, при котором всё несущественное для передачи информации должно быть опущено

Такой подход оправдан в научной работе, анализе данных, бизнес-аналитике

3 Сначала делайте то, что необходимо делать сначала



Еженедельное планирование в квадрате 2 (важно-несрочно)





# SCRUM

ДЖЕФФ САЗЕРЛЭНД

Как работать в два раза меньше,  
успевая в два раза больше



## КОМАНДА

От 5 до 9 человек

Такое количество людей, работающих над проектом, считается оптимальным.

### Межфункциональность

В команде собраны люди, аккумулирующие все умения, необходимые для выполнения проекта.

### Автономность

Руководство ставит стратегические цели, а команды имеют полномочия самостоятельно решать, как им работать для их достижения.

### Уверенность в собственных силах

члены команды ставят перед собой высокие цели и знают, как их достичь.



## РОЛИ В SCRUM

### Scrum-мастер

- Контроль за соблюдением прозрачности проекта.
- Организация рабочих встреч и совещаний.
- Обнаружение препятствий в работе.
- Обеспечение постоянного улучшения.

### Владелец продукта

- Должен быть универсалом, уметь поставить себя на место потребителя.
- Наделен полномочиями принимать решения.
- Быть постоянно на связи с командой, оперативно обсуждать спорные вопросы с клиентом.
- Отвечать за ценность продукта и определять, в чем она измеряется.



## СОВЕЩАНИЯ

### Планирование спринта

В начале каждого спринта команда собирается на совещание по планированию спринта.

### Ежедневный stand-up

Короткое совещание (не более 15 минут) в команде.

### Ретроспективное совещание

В конце спринта члены команды вновь встречаются на ретроспективном совещании, на котором команда отвечает на следующие вопросы:

- Каким образом мы можем работать лучше в следующем спринте?
- Что нам мешало в этом спринте? Что снижало скорость?

## КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ



Люди важнее процессов



Продукт важнее документов



Сотрудничество с клиентом важнее переговоров



Способность меняться важнее следования планам



Должности и титулы не важны — важно то, что вы делаете

## ОСНОВНАЯ ИДЕЯ



Основная идея Scrum — «Инспектируй и адаптируй»



Долговременное планирование бесполезно, не стоит ждать окончания проекта для того, чтобы оценить продукт



Нужно регулярно проверять, нужно ли людям то, что вы делаете, и быстро перестраиваться в случае необходимости



Результат — многократно улучшается продуктивность и снижаются затраты

## ЧТО ПОМОГАЕТ



Грамотное распределение приоритетов



Одинаковая продолжительность спринтов



Формирование видения продукта с учетом потребностей клиента



Постоянные коммуникации как с клиентом, так и внутри команды



В Scrum нет понятия индивидуальной ответственности, есть командная ответственность

## ЧТО МЕШАЕТ



Scrum не приемлет многозадачности!



Слишком большие команды. Идеально — 5-9 человек



Заказчики, не готовые к работе по Scrum



Только ценные идеи к реализации из максимально полезных книг  
[www.smartreading.ru](http://www.smartreading.ru)

# Подходы к дизайну инфографики

- **Сюжетный, повествовательный**

*Найгель Холмс*

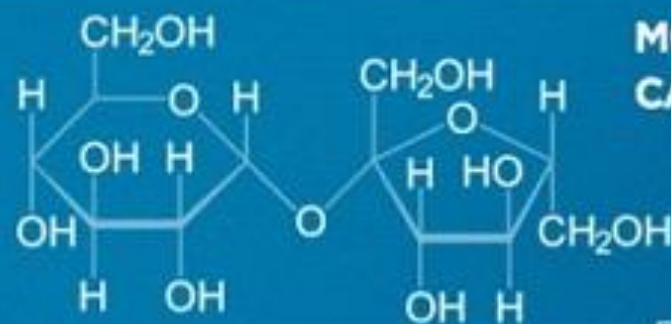
Стремление к созданию привлекательных для читателя образов, выразительного дизайна, иллюстративности.

Сферой применения этого подхода можно считать журналистику, блоги, маркетинговые и рекламные материалы




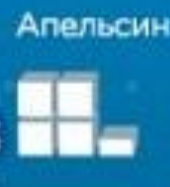


# СКОЛЬКО САХАРА В ПРОДУКТАХ?



МОЛЕКУЛА САХАРОЗЫ

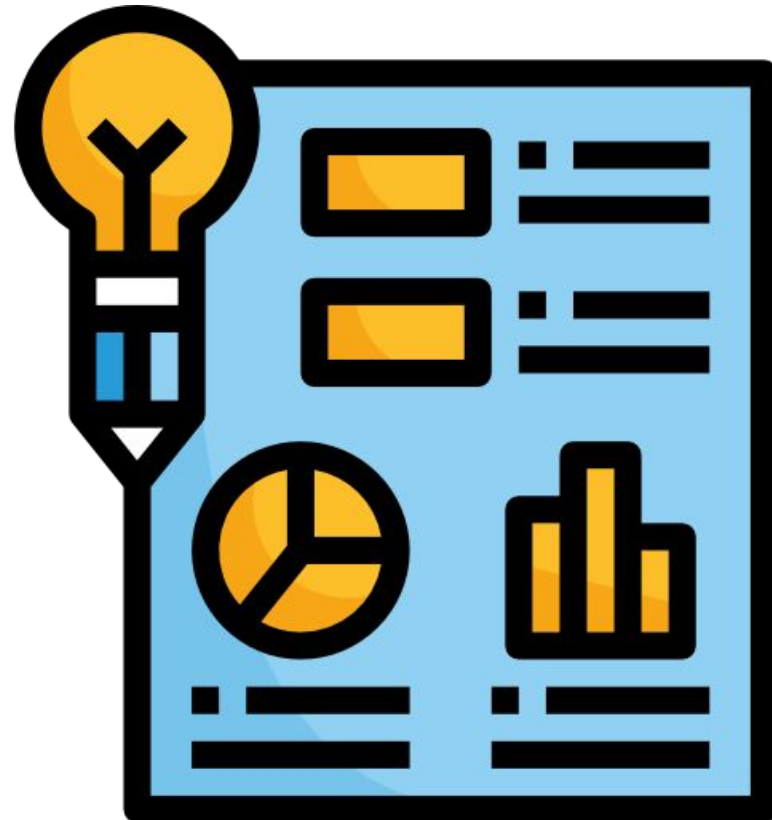
\*  = 5 граммов сахара

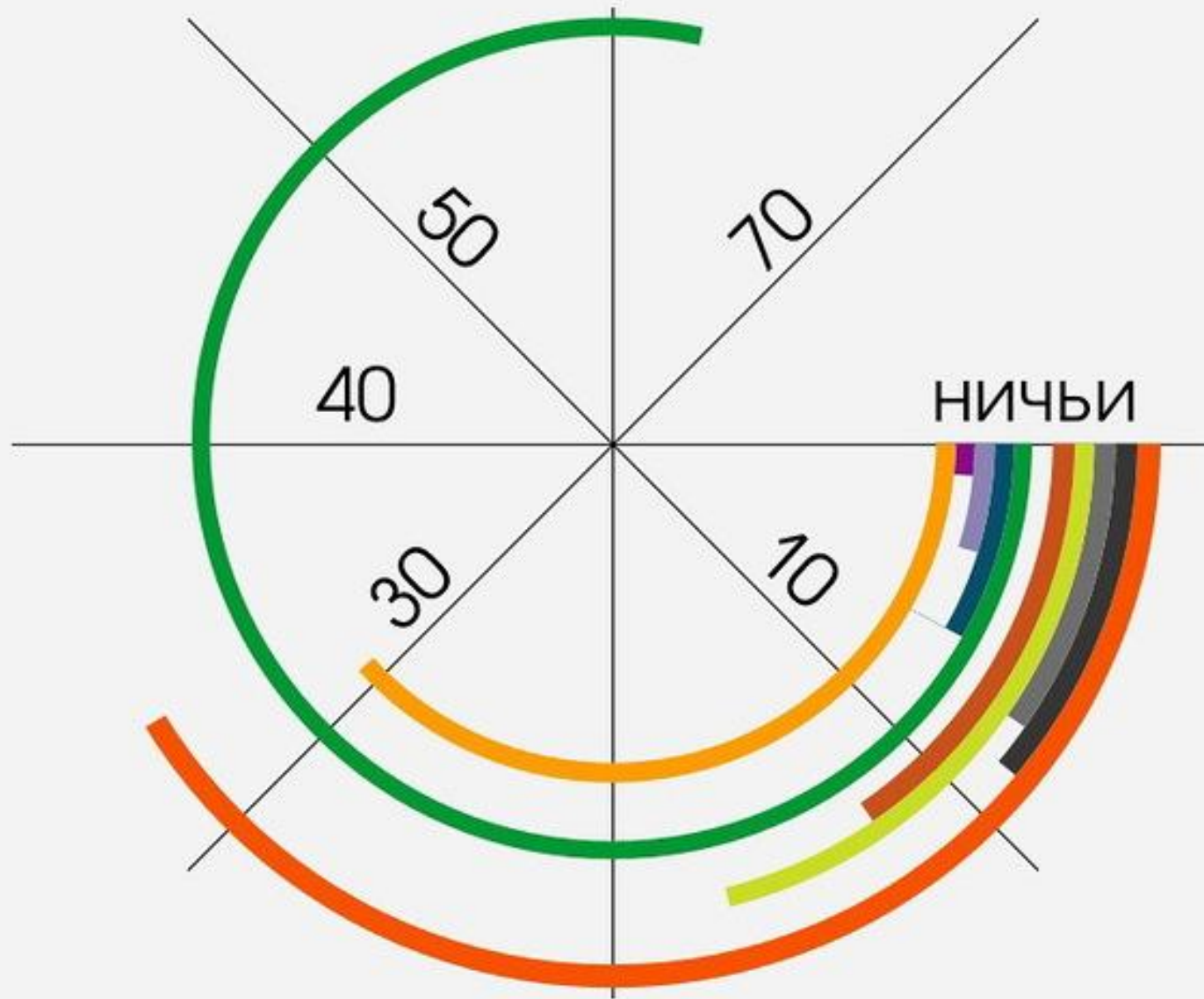


# Разновидности инфографики

## По содержанию информации

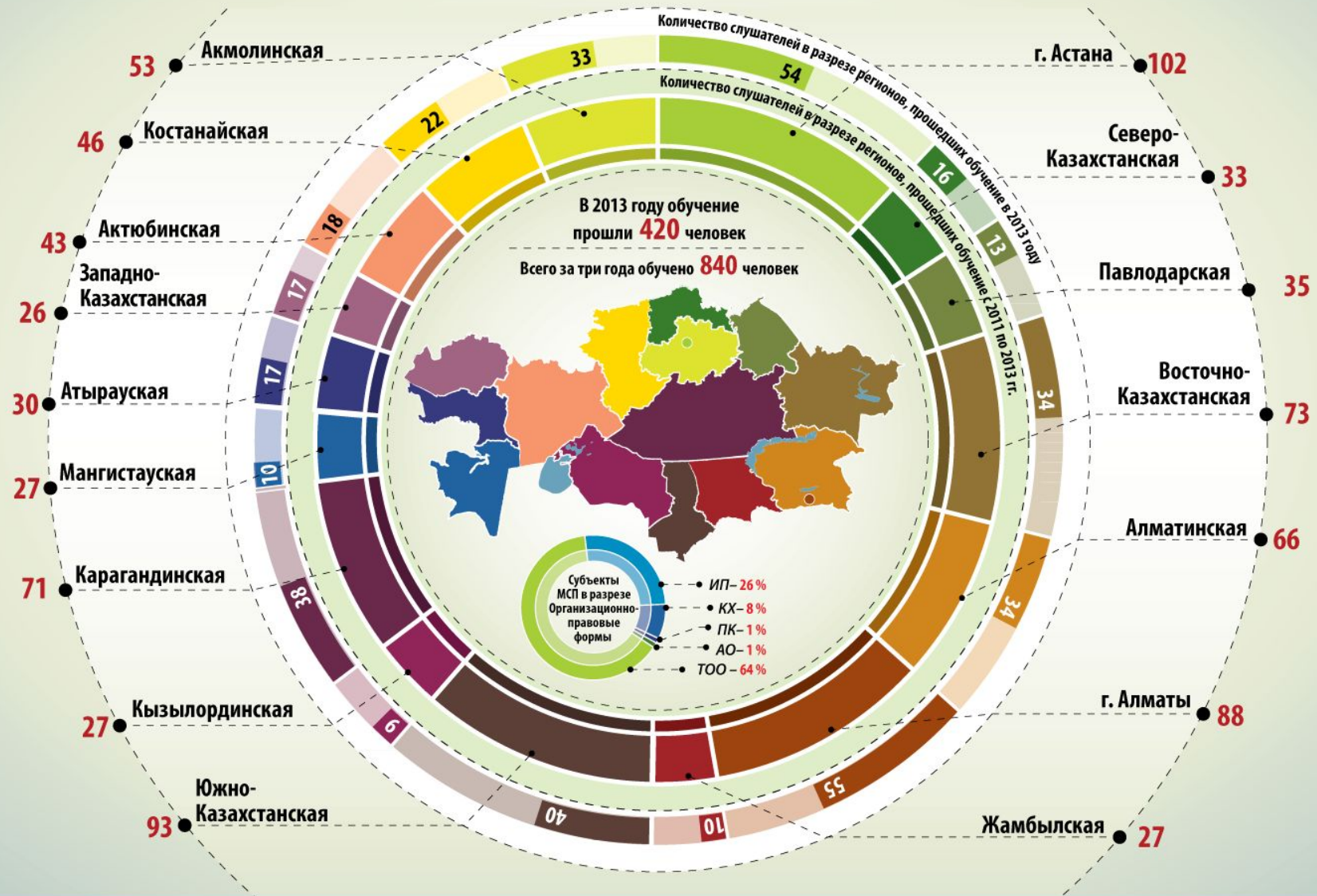
- Числа в картинках
- Расширенный список
- Процесс и перспектива







# ОБУЧЕНИЕ ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА МСБ В «НАЗАРБАЕВ УНИВЕРСИТЕТ»



© 2013 г. АО «Фонд развития предпринимательства «Даму». Все права защищены



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА  
«ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА - 2020»

Call-center

1408 звонки по Казахстану бесплатно + 7 (727) 244 55 77 по г. Алматы

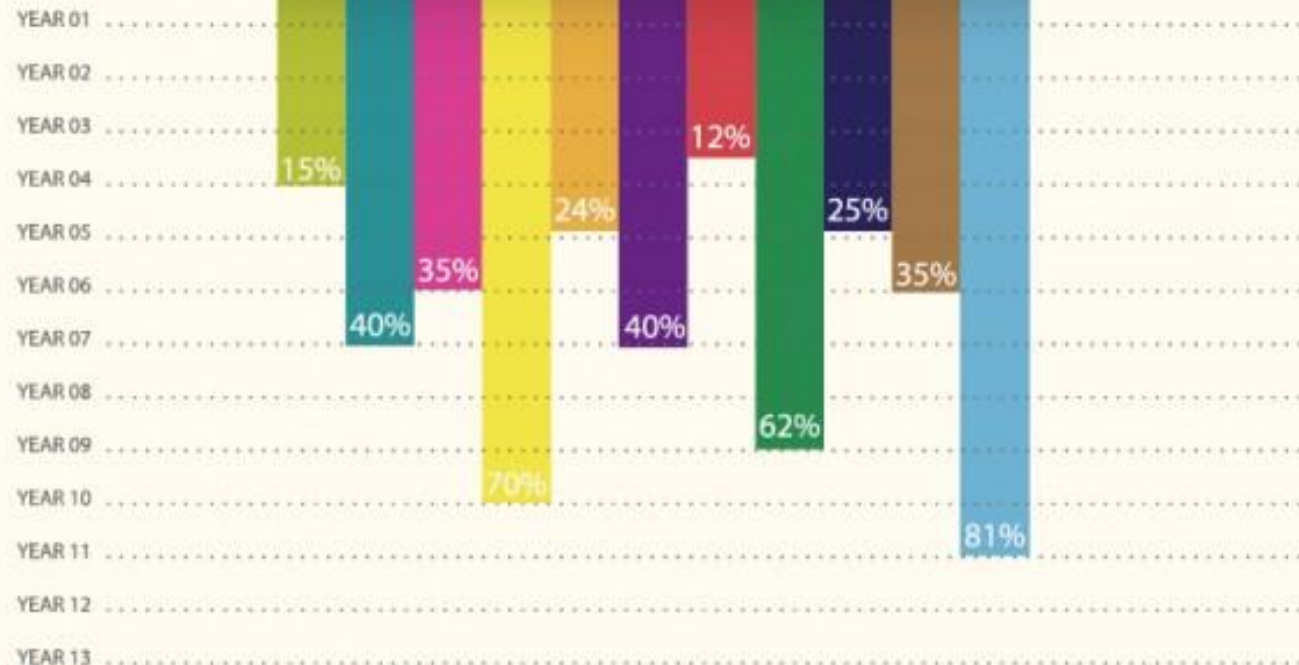
[www.dkb2020.kz](http://www.dkb2020.kz) | [www.damu.kz](http://www.damu.kz)



# INFOGRAPHIC

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate.



\*\* Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, vulputate.

### Lorem ipsum

Lorem ipsum dolor  
sit amet,  
consectetur  
adipiscing elit, sed  
do eiusmod tempor.

2005

2010

### Lorem ipsum

Lorem ipsum dolor  
sit amet,  
consectetur  
adipiscing elit, sed  
do eiusmod tempor.

### Lorem ipsum

Lorem ipsum dolor  
sit amet,  
consectetur  
adipiscing elit, sed  
do eiusmod tempor.

2015

2020

### Lorem ipsum

Lorem ipsum dolor  
sit amet,  
consectetur  
adipiscing elit, sed  
do eiusmod tempor.

### Lorem ipsum

Lorem ipsum  
dolor sit amet,  
consectetur  
adipiscing elit.

2025



# Интернет за минуту в цифрах

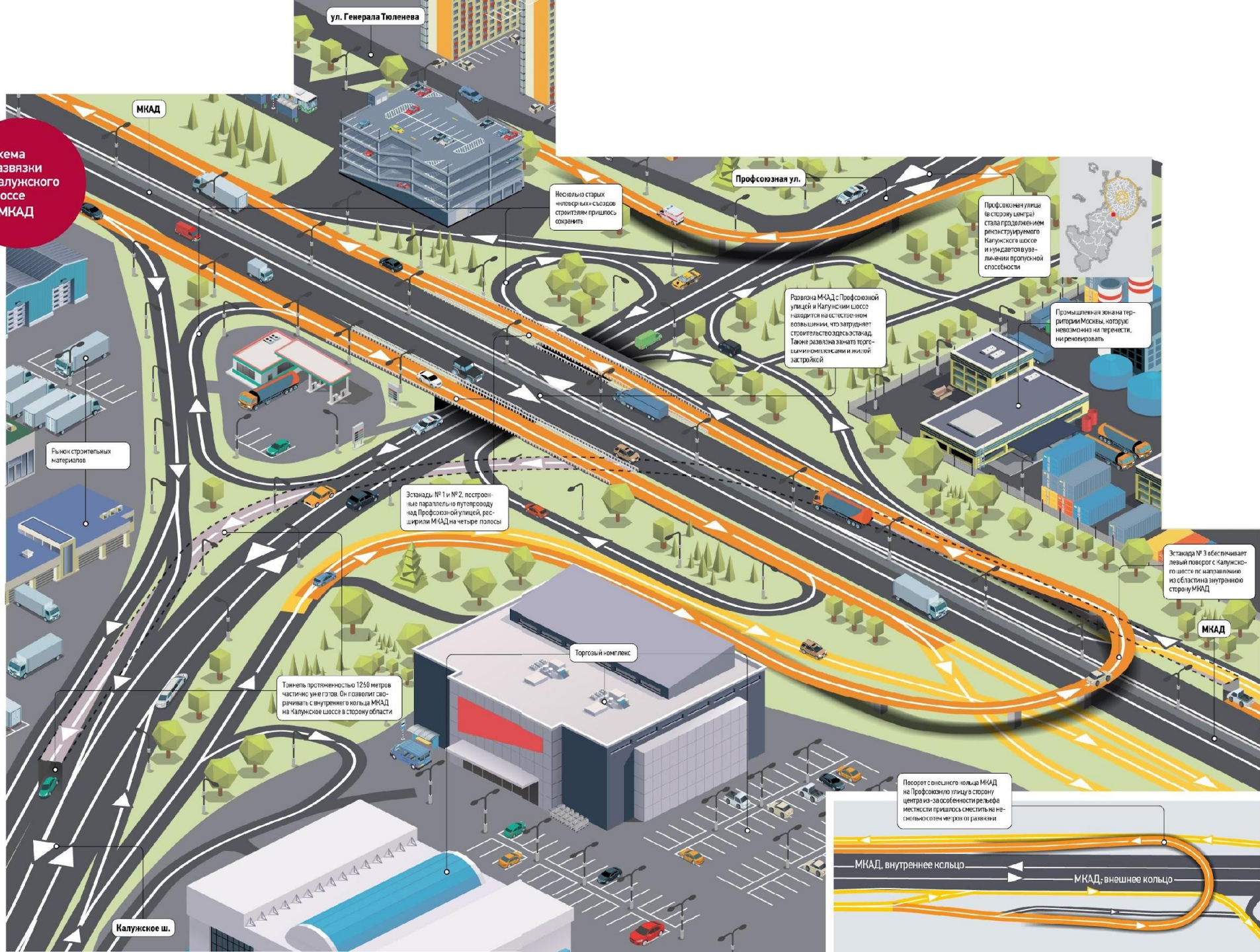


## Дальше — больше

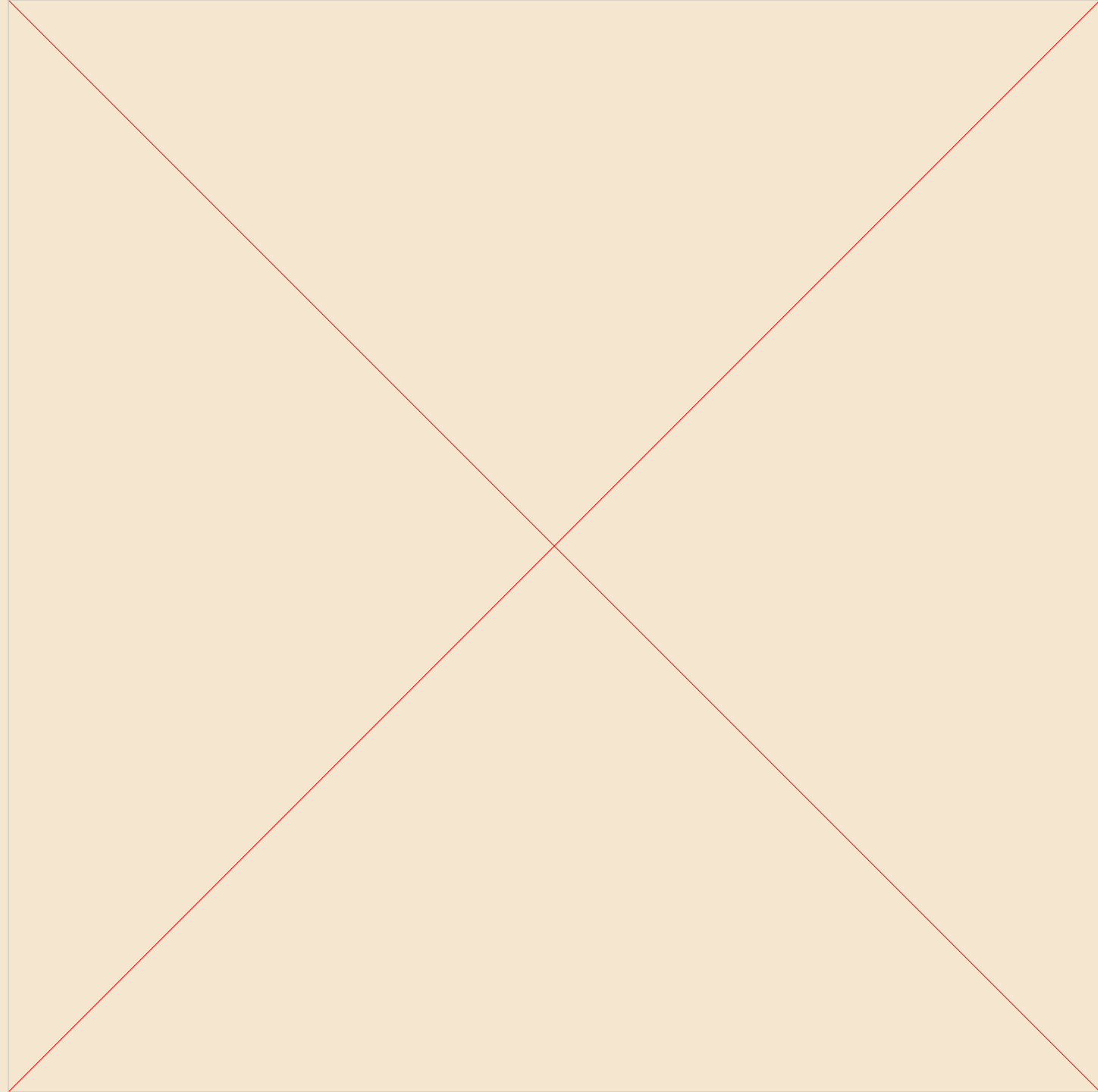




Схема развязки Калужского шоссе с МКАД







# Государственная Третьяковская галерея

Один из уникальнейших музеев мирового масштаба. Основан в 1856 году русским купцом П.М. Третьяковым. Музейные экспозиции охватывают период с XI по XX века и все направления русской живописи — от икон до авангарда. Третьяковская галерея отнесена к особо ценным объектам культурного наследия народов России.



## П. М. Третьяков

Российский предприниматель, меценат, основатель Третьяковской галереи.  
«Для меня, истинно и пламенно любящего живопись, не может быть лучшего желания, как положить начало общественному, всем доступному хранилищу изящных искусств, приносящего многим пользу, всем удовольствию».



«Искушение», И.И. Шильдер



«Стычка с финляндскими контрабандистами», 1853 В.Г. Худяков



В 1851 году семья Третьяковых купила дом в Лаврушинском переулке.



Объекты, входящие в комплекс музея

Третьяковская галерея в Лаврушинском переулке, д. 10

Инженерный корпус

Церковь Святителя Николая



Музей-мастерская А.С. Голубкиной



Музей-квартира А.М. Васнецова



Дом-музей В.М. Васнецова



Дом-музей П.Д. Корота

## Коллекции галереи

Древнерусское искусство  
Вторая половина XIX века

Рубеж XIX–XX веков  
Советское искусство

## 1856

### Первые картины

П.М. Третьяков приобретает первые картины — это были работы «Стычка с финляндскими контрабандистами» В.Г. Худякова и «Искушение» И.И. Шильдера.

## 1892

### Дар городу

П.М. Третьяков передал свое собрание в дар городу Москве. Галерея стала первым общедоступным музеем национального искусства.

## 1900–1905

### Новый фасад

Музейные здания обрели новые фасады, выполненные по проекту В.М. Васнецова.



## 1918

### Достояние Республики

Третьяковская галерея была объявлена «государственной собственностью Российской Федеративной Советской Республики» и получила название Государственная Третьяковская галерея.

## 1985–1995

### Реконструкция

Грандиозная реконструкция здания галереи. В 1985 году началась эксплуатация первого нового корпуса — депозитария, общей площадью 6 300 м².

### Площадь помещений:

- ▲ общая — 79 745 м²
- ▲ экспозиционная — 20 500 м²
- ▲ фондовая — 4 653 м²

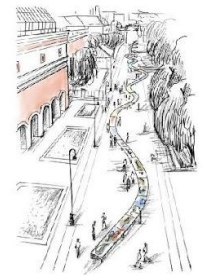
В настоящее время коллекция музея насчитывает более 170 тысяч произведений



«Богатыри», В.М. Васнецов  
Одна из последних картин, приобретенная П.М. Третьяковым для своей коллекции.



Главный фасад с рельефным изображением Георгия Победоносца стал символом музея



## «Лавка Мира»

В 2006 году Государственная Третьяковская галерея и Некоммерческое Партнерство «Игра 3000» задумали Международный художественный проект «Лавка Мира» — самая длинная лавка в мире! Акция посвящалась 150-летию юбилею Третьяковской галереи. С тех пор акция переросла в ежегодный благотворительный проект.



## И.Э. Грабарь

Директор галереи с 1913 по 1925 год. Русский советский художник, искусствовед, просветитель, музейный деятель.

Его реформы превратили Третьяковскую галерею в музей европейского типа с экспозицией, построенной по хронологическому принципу.



## Ю.К. Королев

Директор галереи с 1980 по 1992 год. Советский живописец, народный художник СССР.

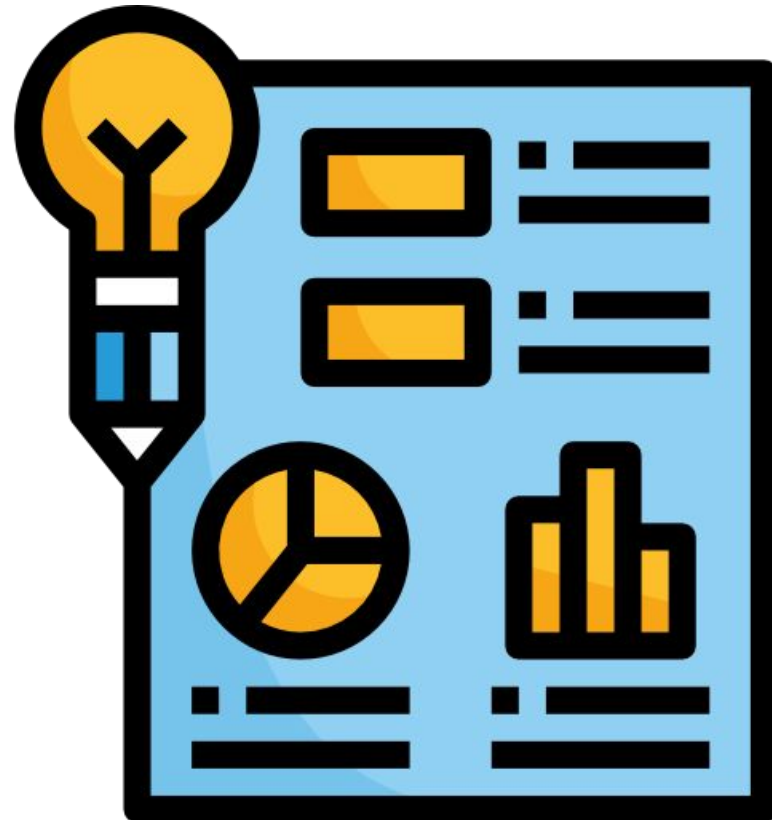
В 1995 году за реконструкцию Третьяковской галереи был награжден Государственной премией Российской Федерации.



# Разновидности инфографики

## По способу отображения

- Статичная инфографика
- Динамическая инфографика







Weather

London

24°C

Thunder - Heavy  
Wind in W.T. gusts  
Foggy in the

Google Earth

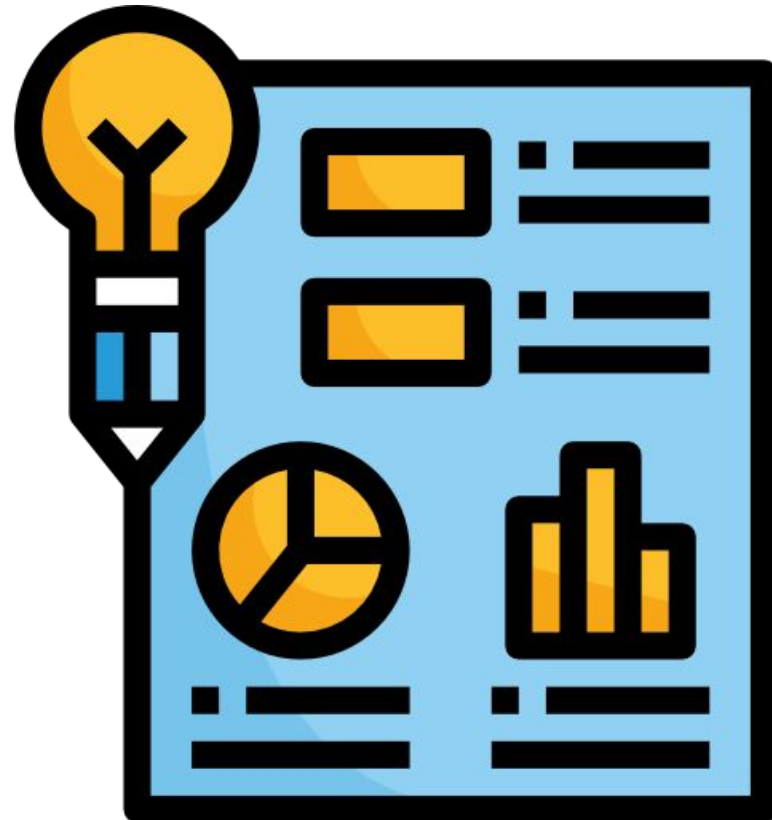
iGoogle:  
Personalised  
homepages



# Разновидности инфографики

## По типу источника

- Аналитическая инфографика
- Новостная инфографика
- Инфографика реконструкции





# 365 ДНЕЙ

ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ Е.В. КУЙВАШЕВА

## МАКРО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ИТОГИ

**1 406** МЛРД РУБ

составил в 2012 году валовой региональный продукт Свердловской области (или **107,8%** к уровню 2011 года).

↑ **35** ПОЗИЦИЙ

поднялась Свердловская область по индексу промышленного производства - с **51 места** в 2011 году на **16 место** в 2012 году. По итогам 2012 года он составил **108,3%** к уровню 2011 года.

**341,6** МЛРД РУБ

составил по итогам 2012 года объем инвестиций в основной капитал, при этом рост иностранных инвестиций по сравнению с 2011 годом - **3,3 раза**. В Свердловскую область поступило **5,2 млрд. долларов США**.

НА **20%**

снизилась численность безработных граждан, зарегистрированных в органах службы занятости Свердловской области (с **38 361 человека** на 1 января 2012 года до **30 721 человека** на 1 января 2013 года).

НА **20%** МЕНЬШЕ БЕЗРАБОТНЫХ

## БЮДЖЕТ

Налоговые и неналоговые доходы консолидированного бюджета Свердловской области за 2012 год составили

**184,5** МЛРД РУБ, что выше уровня 2011 года на **14%** (или на **22,7** МЛРД РУБ).

В 2013 году налоговые и неналоговые доходы консолидированного бюджета запланированы в объеме **196** МЛРД РУБ

В 2012 году в консолидированный бюджет Свердловской области дополнительно мобилизовано **5,96** МЛРД РУБ

На стимулирование **72** муниципальных образований, в которых увеличилось поступления налоговых платежей в областной и местный бюджеты, в 2013 году предусмотрены трансферты в объеме **211 млн. руб**

Расходы областного бюджета на социальную сферу составили

**116** МЛРД РУБ или **74%** от общей суммы расходов.

По сравнению с 2011 годом расходы на социальную сферу возросли на

**24,8** МЛРД РУБ или на **27%**

# PSD INFOGRAPHICS ANALYTICS BY COUNTRY

70%



Facebook

Australia

80%



Twitter

Canada

90%



Google Plus

China

FREE DOWNLOAD  
Vovoka.Ru

WEB DESIGN



# Автотранспорт России

Парк автомобильной техники на территории РФ

## 53 млн

транспортных средств

7% грузовой транспорт, 21 год

др.



84% легковые автомобили,  
14 лет — средний возраст

1% автобусный парк, 16 лет

64% иномарки

36% российские машины



на десять человек три автомобиля

Лидеры по количеству зарегистрированных электромобилей

## 6,3 тыс.

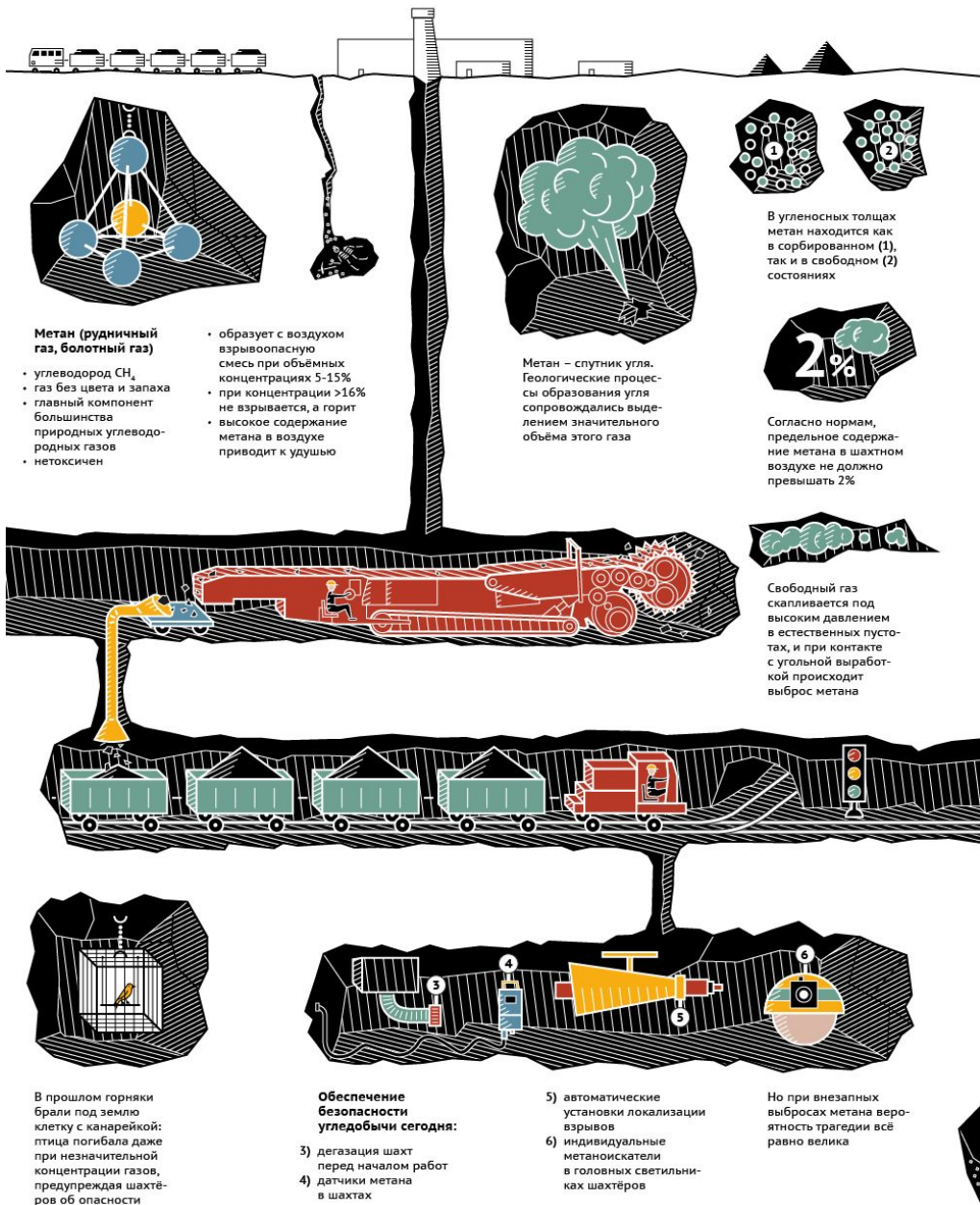
электромобилей в России  
на начало 2020 года





# Метан в угольных шахтах

Взрыв метана – основная причина катастроф на угольном производстве



Источник: открытые данные

# Гран-при по фигурному катанию во Дворце зимнего спорта «Айсберг» в Сочи

Итоги соревнований и технические характеристики ДЗС «Айсберг»



## Финал Гран-при по фигурному катанию

Участники по странам (senior):












Участники по странам (junior):



# Россияне в списке Forbes

Forbes представил рейтинг самых богатых людей мира.

В топ-100 вошли десять российских бизнесменов

Место в мировом рейтинге	Имя/ Должность	Состояние, млрд \$	Возраст	Источник доходов
46	 <b>Леонид Михельсон</b> Председатель правления газовой компании «Новатэк»	18,4	61	Газ, химическая промышленность
51	 <b>Алексей Мордашов</b> Глава компании «Северсталь»	17,5	51	Сталь, инвестиции
57	 <b>Владимир Лисин</b> Глава совета директоров Новолипецкого металлургического комбината	16,1	60	Сталь, транспорт
59	 <b>Геннадий Тимченко</b> Член советов директоров компаний «Новатэк» и «Сибур»	16,0	64	Нефть, газ
66	 <b>Алишер Усманов</b> Основатель USM Holding	15,2	63	Сталь, телекоммуникации, инвестиции
74	 <b>Вагит Алекперов</b> Президент компании «Лукойл»	14,5	66	Нефть
75	 <b>Михаил Фридман</b> Совладелец «Альфа-Банка»	14,4	52	Нефть, банковское дело, телекоммуникации
77	 <b>Владимир Потанин</b> Президент компании «Норникель»	14,3	56	Металлы
89	 <b>Андрей Мельниченко</b> Председатель комитета по стратегии компании «Еврохим»	13,2	45	Уголь, минеральные удобрения
100	 <b>Виктор Вексельберг</b> Председатель совета директоров группы компаний «Ренова» и президент фонда «Сколково»	12,4	59	Металлы, энергетика



# КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ИЗ ПРОБЛЕМНОГО БАНКА?

## ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО

Вы не можете забрать деньги (на депозите или на текущем счету) из банка?  
Для начала определите статус Вашего банка\*

\*Статус вашего банка смотрите здесь: <http://www.fg.gov.ua/>



Работающий банк

ИСТЕК ЛИ СРОК  
ДЕЙСТВИЯ  
ДОГОВОРА?

ДА

1  
Обратитесь в банк с письменным требованием вернуть денежные средства или перевести их на счет в другой банк (если введены ограничения на выплату)

2  
Если банк не ответил, отказал или ответил не по сути обращайтесь с жалобой в НБУ и в суд с иском к банку о взыскании задолженности

3  
Если суд отказывает, можно обратиться в Европейский суд по правам человека (как гражданам, так и компаниям)

НЕТ

Договор заключен до 06.06.2015?

ДА

Досрочный возврат вклада возможен в исключительных случаях

⚠️ Проценты по срочному договору "сгорают"

НЕТ



В банке введена временная администрация

ИСТЕК ЛИ СРОК  
ДЕЙСТВИЯ  
ДОГОВОРА?

ДА

1  
Если Фонд не выплатил средства

⚠️ Фонд обязан вернуть средства в течение 30 дней с момента введения администрации

1  
Обратитесь к временному администратору с письменным заявлением, о том по какой причине вам не возвращают депозит

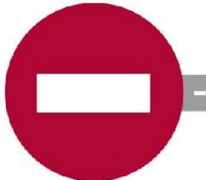
2  
Если Временный администратор не ответил, или ответил не по существу, - обращайтесь в суд с иском о признании его действий противоправными

НЕТ

Возврат депозита зависит от дальнейшей судьбы банка

Банк восстановил платежеспособность и работает "как прежде"

НБУ принял решение о ликвидации банка



Банк ликвидируется

ВЫ ЕСТЬ В ОБЩЕМ  
РЕЕСТРЕ ВКЛАДЧИКОВ?

ДА

Идите в банк-агент за деньгами с паспортом и кодом

⚠️ Выплата проводится без написания заявлений. Требования банка предоставить дополнительные документы незаконны - (п. 2 раздела 6 Положения о порядке возмещения ФГ ВФЛ денег за вкладами)

НЕТ

1  
Обратитесь к Ликвидатору с письменным заявлением о необходимости предоставить информацию и документы, на основании которых вкладчика не включили в общий реестр

2  
Ликвидатор не ответил, или ответил не по существу, - обращайтесь в суд с иском о признании его действий противоправными

⚠️ Решение суда будет основанием для включения вас в общий реестр вкладчиков

⚠️ Общий реестр - это список всех вкладчиков банка, которым будет проведена выплата. Обратитесь в банк-агент - это банк, через который Фонд выплачивает деньги вкладчикам



ТОП-15  
ЮРИДИЧЕСКИХ  
ФИРМ УКРАИНЫ

20 ЛЕТ  
НА РЫНКЕ

№1  
В ВОСТОЧНОМ  
РЕГИОНЕ

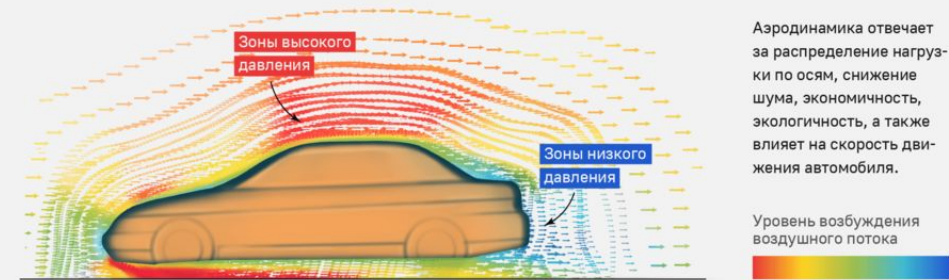
50  
ЮРИСТОВ  
И АДВОКАТОВ

10 ЛЕТ В СФЕРЕ  
БАНКИ И ФИНАНСЫ

# Как менялась форма и аэродинамика автомобиля

Первые легковые автомобили начала XX века были каретообразной формы, что делало их плохообтекаемыми воздухом. Чем обтекаемее кузов автомобиля, тем меньше сопротивление движению и расход топлива.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ДАВЛЕНИЯ ВОЗДУХА НА ДВИЖУЩИЙСЯ АВТОМОБИЛЬ

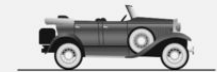


## ЭВОЛЮЦИЯ РАЗВИТИЯ АВТОМОБИЛЬНОЙ АЭРОДИНАМИКИ

$C_x$  ( $C_d$ ) — сокращение коэффициента аэродинамического сопротивления



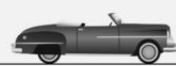
## РЕДКИЕ ТИПЫ КУЗОВОВ



**Фазетон**  
Кузов с откидным верхом, боковинами съёмного типа



**Ландо**  
Складной верх над кормовым сиденьем для пассажиров



**Родстер**  
Кузов двухместного спорткара с мягким складывающимся верхом без боковин



**Тарга**  
Средний сегмент крыши выполнен в съёмном варианте



# Большой Каменный мост: реставрация и ремонт



Объект культурного наследия



Построен в 1938 году



Длина мостового перехода — почти 480 метров



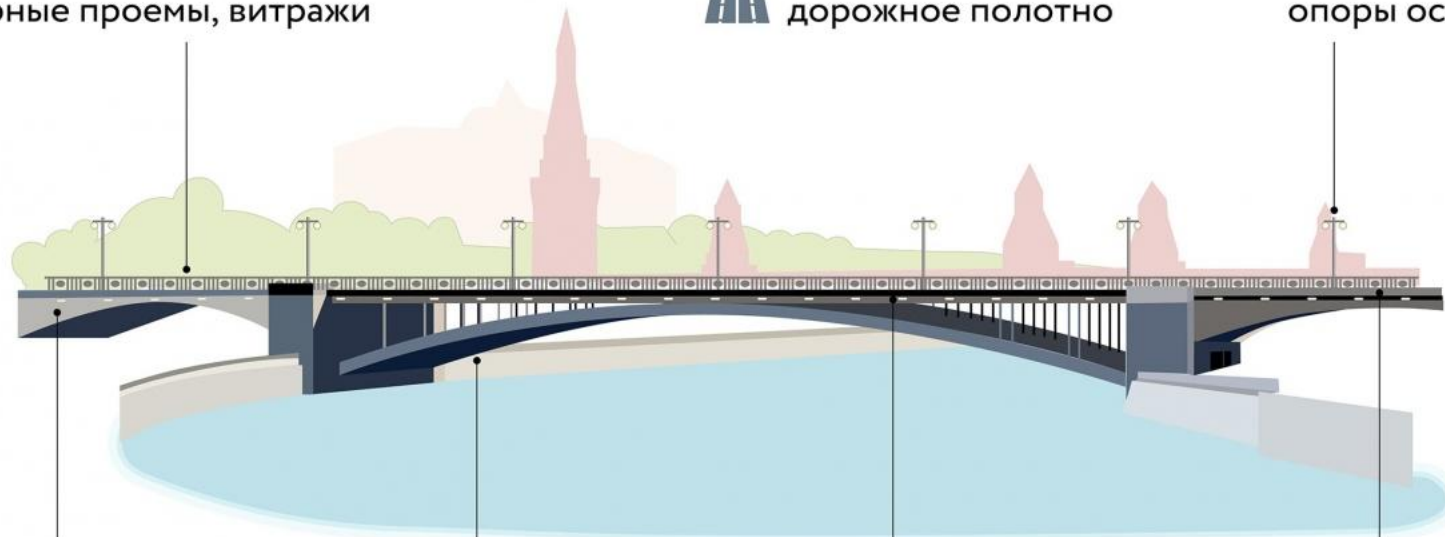
Ширина — 40 метров

Реставрация: чугунное ограждение, дверные проемы, витражи



Новое бесшовное дорожное полотно

Современные опоры освещения



Обновленная облицовка

Замена балок и несущих элементов

Новая архитектурно-художественная подсветка

Швы скрыты под слоем асфальта

Срок службы моста увеличится на 50–100 лет

# Особенности инфографики

- графические объекты, ассоциативно связанные с представляемой информацией
- полезная информационная нагрузка
- красочное представление
- внятное и осмысленное представление темы





# Основа инфографики

- Полезность
- Пригодность
- Красота



# Составляющие успеха инфографики

- Своевременность
- Привлекательная, понятная тема
- Плавный, красивый, эффективный дизайн
- Удобство распространения
- Учёт целевой аудитории
- Цифры могут говорить сами за себя
- Внутренняя целостность
- Эмоциональные цвета
- Качественные диаграммы
- Выбор масштаба
- Создание истории
- Выбор интересных фактов
- Визуализация
- Упрощение
- Использование линии времени
- Определение концепции и цели
- Авторитетность и надёжность источников
- Учёт отзывов от заказчика