

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт психологии и образования
Отделение педагогики



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский

_____» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Тренинг управления конфликтами

Направление подготовки: 44.04.01 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Педагогика профессионального образования

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Телегина Н.В. (кафедра педагогики высшей школы, Институт психологии и образования), nadya-telegina@yandex.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-4	способность формировать ресурсно-информационные базы для осуществления практической деятельности в различных сферах
ОК-5	способность самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности
ОПК-2	готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении профессиональных задач
ОПК-4	способность осуществлять профессиональное и личностное самообразование, проектировать дальнейшие образовательные маршруты и профессиональную карьеру
ПК-10	готовность проектировать содержание учебных дисциплин, технологии и конкретные методики обучения
ПК-17	способность изучать и формировать культурные потребности и повышать культурно-образовательный уровень различных групп населения
ПК-2	способность формировать образовательную среду и использовать профессиональные знания и умения в реализации задач инновационной образовательной политики
ПК-21	способность формировать художественно-культурную среду
ПК-4	готовность к разработке и реализации методик, технологий и приемов обучения, к анализу результатов процесса их использования в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность
ПК-5	способность анализировать результаты научных исследований, применять их при решении конкретных научно-исследовательских задач в сфере науки и образования, самостоятельно осуществлять научное исследование
ПК-8	готовность к осуществлению педагогического проектирования образовательных программ и индивидуальных образовательных маршрутов

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные закономерности возникновения и развития конфликта, виды конфликтного взаимодействия
- особенности влияния различных условий на формирование конфликтного поведения личности

Должен уметь:

- выявлять факторы, препятствующие созданию оптимального психологического климата в образовательных учреждениях и организовывать условия, способствующие грамотному воздействию на личность
- давать психологически обоснованные рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций между студентами

Должен владеть:

- способами профессиональной и личностной рефлексии
- навыками определения и сохранения собственного эмоционального состояния

Должен демонстрировать способность и готовность:

Знать 1. основные закономерности возникновения и развития конфликта, виды конфликтного взаимодействия

Знать 2. особенности влияния различных условий на формирование конфликтного поведения личности

Уметь 1. выявлять факторы, препятствующие созданию оптимального психологического климата в образовательных учреждениях и организовывать условия, способствующие грамотному воздействию на личность

Уметь 2. давать психологически обоснованные рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций между студентами

Владеть 1. способами профессиональной и личностной рефлексии

Владеть 2. навыками определения и сохранения собственного эмоционального состояния

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 44.04.01 "Педагогическое образование (Педагогика профессионального образования)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 34 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 74 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Понятие ?управление конфликтом?; основные методы работы с конфликтами.	3	2	4	0	16
2.	Тема 2. Способы разрешения конфликтов.	3	4	8	0	18
3.	Тема 3. Понятие социально-психологического тренинга	3	0	6	0	16
4.	Тема 4. Виды социально-психологического тренинга	3	0	4	0	16
5.	Тема 5. Возможности использования социально-психологического тренинга при работе с конфликтом	3	0	6	0	8
	Итого		6	28	0	74

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие ?управление конфликтом?; основные методы работы с конфликтами.

1. Понятие конфликта и его виды.
2. Закономерности и принципы развития конфликтов.
3. Основные методы работы с конфликтами

1. Изучить информационные материалы по следующим вопросам:

Технология управления конфликтами. Способы преодоления (урегулирования) конфликтов в органах власти. Субъекты, на которых возложена обязанность принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов. Меры по предотвращению и урегулированию ?конфликта интересов?.

2. Познакомиться с основными рекомендациями к практике публичного выступления.
3. Отработать умения публичного выступления на основе материалов семинара.

? С целью самоконтроля используйте аудио- и (или) видеозапись своего выступления. Можно также использовать метод ?репетиции? с однокурсниками, используя предлагаемые параметры и критерии оценки публичного выступления.

Тема 2. Способы разрешения конфликтов.

1. Стили конфликтного поведения.
 2. Способы разрешения конфликта.
 3. Изменение конфликтной ситуации.
 4. Замена одного объекта другим. Изменение позиций сторон.
 5. Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта.
 6. Силовые способы подавления конфликта.
- ? Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
- ? Внутренние и внешние противоречия личности, их взаимосвязь.
- ? Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
- ? Фрустрация, стрессы, конфликты, кризисы.
- ? Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
- ? Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
- ? Психологическая защита.

Тема 3. Понятие социально-психологического тренинга

Студенты знакомятся с понятиями ?конфликт?, ?управление конфликтами?, ?педагог профессионального обучения?, ?медиация?, ?динамика конфликта?, ?деструктивные и конструктивные конфликты?, ?способы предупреждения и разрешения конфликтов?, ?личность? и т. п.

Тема 4. Виды социально-психологического тренинга

Взаимосвязь личности и общества. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности, его отличие от понимания личности в общей психологии и социологии.

Традиции и современное состояние исследований личности в социальной психологии. Социально-психологические аспекты психоаналитических интерпретаций личности. Ролевые теории личности.

Концепции личности в гуманистической психологии. Системно-деятельностный подход к пониманию личности.

Тема 5. Возможности использования социально-психологического тренинга при работе с конфликтом

Фундаментальная и прикладная наука в современном мире. Специфика прикладного исследования в социальной психологии. Этические требования к проведению практической социально-психологической работы. Проблема обеспечения эффективности прикладной работы в практике. Взаимосвязь практической и прикладной социальной психологии.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА - <http://psihomed.com/psihologiya-konflikta/>

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ - <http://yurpsy.com/files/ucheb/konflikt/04.htm>

Функции конфликта - <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/funkcii-konflikta.html>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	Одной из важных форм самостоятельной работы является подготовка к практическому занятию. При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующей технологии: 1. внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия, определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами; 2. найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе; 3. после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы для самопроверки; 4. продумать свое понимание сложившейся ситуации в изучаемой сфере, пути и способы решения проблемных вопросов; 5. продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы. В ходе практического занятия необходимо выполнить практическую работу, а затем защитить ее.
самостоятельная работа	Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу. Главное в период обучения своей специальности - это научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.
зачет с оценкой	Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют знания. Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение всего периода обучения; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету. При подготовке к зачету студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 44.04.01 "Педагогическое образование" и магистерской программе "Педагогика профессионального образования".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.4 Тренинг управления конфликтами

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 44.04.01 - Педагогическое образование
Профиль подготовки: Педагогика профессионального образования
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Основная литература:

1. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-238-01542-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872787>
2. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420956>
3. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Управление персоналом', 'Менеджмент организации', 'Психология' / Анцупов А.Я., Ковалев В.В., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 391 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-238-01445-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882794>
4. Тесты по курсу 'Конфликтология' / Т.Н. Васягина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 27 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-16-103412-5 (online). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=517932>
5. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. ? М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>

Дополнительная литература:

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>
2. Мониторинг качества образовательного процесса в школе: Монография/Шишов С. Е., Кальней В. А., Гирба Е. Ю. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 206 с.: 60х90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-16-006507-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536602>
3. Психолого-педагогические основы сотрудничества в высшей школе: Монография/Н.Е.Соколкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 216 с.: 60х84 1/16. - (Научная книга) (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0433-0, 550 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504553>
4. Рабочая тетрадь 'Психология конфликта' / Василенко А.Ю. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 52 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-16-105577-9 (online). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760137>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.4 Тренинг управления конфликтами

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 44.04.01 - Педагогическое образование
Профиль подготовки: Педагогика профессионального образования
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
Kaspersky Endpoint Security для Windows