

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
\_\_\_\_\_  
Турилова Е.А.  
"\_\_\_" 20\_\_ г.

## Программа дисциплины

Аутсорсинг в социальной сфере

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

## **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. Нуртдинов А.Р. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Институт управления, экономики и финансов), ARNurtdinov@kpfu.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
ПК-9	Владеть навыками стратегического анализа, реализации инновационных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечения конкурентоспособности организации

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

принципы и механизмы аутсорсинга;

нормативно-правовые основы и современные тенденции развития социальной политики;

методы оценки эффективности и инновационные подходы в управлении.

Должен уметь:

анализировать эффективность передачи социальных функций;

разрабатывать стратегию внедрения инноваций в сфере услуг;

применять цифровые технологии для управления аутсорсингом.

Должен владеть:

методами стратегического анализа;

инструментами финансово-экономического и социального планирования;

навыками проектирования аутсорсинговых схем и оценки рисков.

### **2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Менеджмент в социальной сфере)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 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	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- сто- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Понятие и сущность аутсорсинга в социальной сфере.	7	4	0	4	0	0	0	10
2.	Тема 2. Организационно-правовые основы аутсорсинга социальных услуг.	7	3	0	3	0	0	0	10
3.	Тема 3. Модели и формы аутсорсинга в социальной политике.	7	3	0	3	0	0	0	10
4.	Тема 4. Механизмы передачи социальных функций внешним организациям.	7	3	0	3	0	0	0	10
5.	Тема 5. Финансово-экономические аспекты аутсорсинга.	7	3	0	3	0	0	0	5
6.	Тема 6. Инновации и цифровизация в аутсорсинге социальных услуг.	7	4	0	4	0	0	0	10
7.	Тема 7. Оценка эффективности аутсорсинга в социальной сфере.	7	4	0	4	0	0	0	5
	Итого		24	0	24	0	0	0	60

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)****Тема 1. Понятие и сущность аутсорсинга в социальной сфере.**

Аутсорсинг в социальной сфере - это передача государственными или муниципальными органами части функций по оказанию социальных услуг внешним организациям (коммерческим или некоммерческим) на основе договора. Тема раскрывает ключевые понятия и особенности этого процесса, показывает, как он способствует повышению эффективности управления, оптимизации бюджетных расходов и улучшению качества обслуживания населения. Рассматривается история становления аутсорсинга - от первых примеров в частном секторе до внедрения в социальную политику. Анализируются его принципы: целесообразность, прозрачность, взаимная ответственность сторон и ориентация на результат. Обсуждаются цели внедрения - повышение доступности и качества социальных услуг, развитие конкуренции и инноваций в социальной сфере, а также обеспечение устойчивости бюджетной системы при сохранении социальной ответственности государства.

**Тема 2. Организационно-правовые основы аутсорсинга социальных услуг.**

Эта тема посвящена правовым и институциональным аспектам аутсорсинга. Изучается нормативно-правовая база Российской Федерации, регулирующая передачу социальных функций частным и некоммерческим организациям: Конституция РФ, федеральные законы, указы Президента, постановления Правительства, а также положения о контрактной системе (ФЗ № 44 и № 223). Особое внимание уделяется механизмам государственно-частного партнёрства (ГЧП), концессионным соглашениям и социальным контрактам. Рассматривается порядок конкурсного отбора поставщиков услуг, требования к исполнителям и система их аккредитации. Обсуждаются функции заказчика и исполнителя, структура типового контракта, условия контроля и ответственности сторон. Отдельный акцент делается на важности правовых гарантий защиты получателей услуг и обеспечении прозрачности всех процедур.

**Тема 3. Модели и формы аутсорсинга в социальной политике.**

В этой теме рассматриваются существующие организационные модели и формы реализации аутсорсинга. Анализируются коммерческие, некоммерческие и смешанные формы предоставления социальных услуг. Коммерческая модель предполагает участие бизнеса, ориентированного на прибыль, при строгом контроле качества со стороны государства. Некоммерческая модель базируется на деятельности общественных организаций, фондов и НКО, ориентированных на общественную пользу и социальные результаты. Смешанные модели объединяют ресурсы государства, бизнеса и гражданского общества. Студенты изучают принципы формирования партнёрств, распределение рисков и выгод, механизмы координации участников. Также рассматривается зарубежный опыт внедрения моделей аутсорсинга - примеры Великобритании, Германии, Канады, где внедрение таких схем способствовало росту эффективности социальной поддержки и инновационным подходам в управлении.

**Тема 4. Механизмы передачи социальных функций внешним организациям.**

Данная тема раскрывает практические аспекты организации аутсорсинга. Подробно изучается алгоритм передачи функций: определение перечня передаваемых услуг, формулирование технического задания, отбор исполнителей через конкурсные процедуры, заключение договора, контроль исполнения и оценка результатов. Обсуждаются критерии выбора подрядчиков, принципы прозрачности и конкурентности, а также особенности заключения контрактов в зависимости от вида услуги. Важное место занимает контроль качества и ответственность сторон. Рассматриваются методы аудита, общественного и ведомственного контроля, механизмы обратной связи с получателями услуг. Тема помогает понять, как государство может сохранять управляемость и ответственность за социальную сферу, делегируя при этом часть функций профессиональным организациям, что особенно актуально в условиях ограниченности бюджетных ресурсов.

#### **Тема 5. Финансово-экономические аспекты аутсорсинга.**

В теме рассматриваются финансовые основы реализации аутсорсинговых проектов в социальной сфере. Раскрываются методы оценки экономической эффективности передачи функций: сравнение затрат при собственном и внешнем выполнении, анализ издержек и выгод, расчёт показателей экономии и рентабельности. Обсуждаются источники финансирования - бюджетные, внебюджетные, грантовые и инвестиционные ресурсы. Отдельное внимание уделяется оценке рисков: финансовых, правовых, управленческих и социальных. Анализируются вопросы бюджетирования, планирования расходов и контроля за целевым использованием средств. Изучаются практические инструменты финансового анализа и аудита, позволяющие обеспечить прозрачность и обоснованность использования бюджетных ресурсов. Рассматриваются примеры успешных кейсов, когда аутсорсинг привёл к снижению затрат и повышению качества предоставляемых услуг.

#### **Тема 6. Инновации и цифровизация в аутсорсинге социальных услуг.**

Современный этап развития аутсорсинга невозможно представить без инноваций и цифровых технологий. В этой теме студенты знакомятся с электронными платформами управления социальными услугами, системами мониторинга и контроля качества, а также с использованием искусственного интеллекта (ИИ) и Big Data для анализа потребностей населения и прогнозирования результатов. Обсуждается роль цифровых сервисов в автоматизации документооборота, управлении контрактами и взаимодействии участников аутсорсинговых схем. Изучаются примеры внедрения электронных реестров поставщиков, систем обратной связи с получателями услуг и онлайн-оценки эффективности. Особое внимание уделяется вопросам кибербезопасности, защиты персональных данных и этических аспектов цифровизации. Рассматриваются успешные инновационные практики российских регионов и зарубежный опыт.

#### **Тема 7. Оценка эффективности аутсорсинга в социальной сфере.**

Тема посвящена анализу результативности аутсорсинговых проектов. Рассматриваются социальные, экономические и управленческие показатели эффективности, а также методики их измерения. Студенты изучают, как оценивать качество предоставляемых услуг, уровень удовлетворённости граждан, социальный эффект и экономическую отдачу. Раскрываются подходы к формированию системы KPI (ключевых показателей эффективности) и применению риск-ориентированного подхода. Обсуждаются методы мониторинга и аудита, использование рейтингов и независимой оценки. Приводятся примеры успешных проектов, где внедрение аутсорсинга привело к улучшению социальных результатов, а также анализируются случаи неудач и их причины. В завершение рассматривается роль государства в оценке и корректировке аутсорсинговых механизмов для достижения устойчивого развития социальной сферы.

### **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 (утверждён приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996бин/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)**

Административно-управленческий портал - [www.aup.ru](http://www.aup.ru)

Маркетинг. Менеджмент - [www.marketing-magazine.ru](http://www.marketing-magazine.ru)

Менеджмент в России и за рубежом - [www.mevriz.ru](http://www.mevriz.ru)

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	При подготовке к зачету обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачете. Вопросы к зачету представлены в рабочей программе дисциплины.

**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.

**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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Менеджмент в социальной сфере".

*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.03.01 Аутсорсинг в социальной сфере*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

**Основная литература:**

1. Гасумова, С. Е. Информационные технологии в социальной сфере : учебное пособие для бакалавров / С. Е. Гасумова. - 6-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2020. - 310 с. - ISBN 978-5-394-03642-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093478> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Лемеза, М. Аутсорсинг. Искусство делегирования / М. Лемеза. - Москва : Альпина ПРО, 2024. - 160 с. - ISBN 978-5-206-00267-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2180243> (дата обращения: 04.02.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Аникин, Б. А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента : учебное пособие / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 313 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/1442619. - ISBN 978-5-16-016979-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1442619> (дата обращения: 04.02.2025). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Лемеза, М. Аутсорсинг. Искусство делегирования / М. Лемеза. - Москва : Альпина ПРО, 2024. - 160 с. - ISBN 978-5-206-00267-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2180243> (дата обращения: 10.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Курбанов, А. Х. Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография / Курбанов А.Х., Плотников В.А. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с. (Научная мысль) (Обложка. КБС)ISBN 978-5-16-005159-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854535> (дата обращения: 04.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Моисеева, Н. К. Аутсорсинг в развитии делового партнерства : монография / Н. К. Моисеева, О. Н. Малютина, И. Л. Москвина ; под ред. Н. К. Моисеевой. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 240 с. - ISBN 978-5-279-03452-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1479114> (дата обращения: 04.02.2025). - Режим доступа: по подписке

*Приложение 3*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
**Б1.В.ДВ.03.01 Аутсорсинг в социальной сфере**

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в социальной сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

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