

Министерство просвещения Российской Федерации
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет
Кафедра социальной работы, управления и права

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.09.ДВ.01.01 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень высшего образования	Бакалавриат
Направление подготовки	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль	«Психологическое консультирование и медиация в социальной сфере»
Форма обучения	Очная

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Нижний Тагил, 2021. 12 с.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (№ 122 от 22.02.2018)

Автор: канд. ист. наук, доцент, доцент кафедры УСР _____ И.В.Даренская

Одобрена на заседании кафедры УСР 13 мая 2021 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой УСР _____Калашникова О.В.

Рекомендована к печати методической комиссией СГФ 13 мая 2021 г., протокол № 9.

Председатель методической комиссии СГФ _____Тарасова Н.А.

© Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет», 2021.

© И.В.Даренская, 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы.....	6
4.2. Учебно-тематический план	6
4.3. Содержание дисциплины	7
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ.....	8
6.1. Организация самостоятельной работы студентов.....	8
6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации	10
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	11
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом социальной сферы деятельности.

Задачи дисциплины:

- сформировать у бакалавров представление о теоретических основах, структуре и содержании процесса деловой коммуникации;
- рассмотреть эффективные технологии в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развить навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- создать организационные и методические условия для формирования самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия в социальной сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Деловые коммуникации относится к дисциплинам обязательной части программы подготовки бакалавров по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование как составная часть профессионального модуля «Психолого-педагогическое сопровождение в консультировании» и является курсом по выбору.

Содержание программы обусловлено базовым характером дисциплины в процессе формирования компетентности будущего специалиста в сфере психолого-педагогического образования.

«Деловые коммуникации» имеет связь с целым рядом дисциплин профильного модуля, в рамках которого осуществляется становление ряда общепрофессиональных и профессиональных компетенций. Непосредственно Деловые коммуникации связаны с такими дисциплинами, как «Социальный менеджмент», «Разработка и принятие управленческих решений». При реализации содержания дисциплины необходимо рассмотрение применения принципов, регламентирующих организацию процесса делового общения; решение профессиональных задач в соответствии с требованиями к поведению субъектов управления; изучение форм и методов работы организаций социальной сферы.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Разработка основных и дополнительных образовательных программ	ОПК2. Способен участвовать в разработке основных и дополнительных образовательных	ИОПК 2.1. Знает принципы разработки основных и дополнительных образовательных программ на основании требований ФГОС и других нормативных документов
		ИОПК 2.2. Умеет анализировать

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Построение воспитывающей образовательной среды	программ, разрабатывать отдельные их компоненты (в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий)	образовательные потребности обучающихся и определять общее содержание и структуру образовательных программ и их компонентов для удовлетворения выявленных потребностей
		ИОПК 2.3. Способен разрабатывать основные и дополнительные образовательные программы с использованием информационно-коммуникационных технологий
		ИОПК 4.1. Знает общие принципы и подходы к реализации процесса воспитания; методы и приемы формирования ценностных ориентаций обучающихся, развития нравственных чувств, формирования нравственного облика, нравственной позиции и нравственного поведения
Совместная и индивидуальная учебная и воспитательная деятельность обучающихся	ОПК4. Способен осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе базовых национальных ценностей	ИОПК 4.2. Умеет использовать ситуации, складывающиеся в процессе образовательной деятельности, для воспитания у обучающихся нравственной позиции, духовности, ценностного отношения к человеку
		ИОПК 4.3. Применяет различные методы и приемы становления нравственного отношения обучающихся к окружающей действительности, способы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей
		ИПК 9.1. Знает закономерности, принципы и уровни организации коррекционно-развивающей совместной и индивидуальной деятельности детей и обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития, в том числе с разными типами нарушенного развития в соответствии с их возрастными, сенсорными и интеллектуальными особенностями
Совместная и индивидуальная учебная и воспитательная деятельность обучающихся	ПК-9. Способен организовать коррекционно-развивающую совместную и индивидуальную деятельность детей и обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития, в том числе с разными типами нарушенного развития в соответствии с их возрастными, сенсорными и интеллектуальными особенностями	ИПК 9.2. Умеет осуществлять отбор учебного содержания для реализации коррекционно-развивающей совместной и индивидуальной деятельности детей и обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития, в том числе с разными типами нарушенного развития в соответствии с их возрастными, сенсорными и интеллектуальными особенностями

	интеллектуальными особенностями	ИПК 9.3. Владеет предметным содержанием; умениями отбора вариативного содержания коррекционно-развивающей совместной и индивидуальной деятельности детей и обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития, в том числе с разными типами нарушенного развития в соответствии с их возрастными, сенсорными и интеллектуальными особенностями
--	---------------------------------	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Вид работы	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	72
Контактная работа, в том числе:	24
Лекции	8
Практические занятия	16
Самостоятельная работа	21
Подготовка к экзамену, сдача экзамена	27

4.2. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа		Сам. работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практ. занятия		
Тема 1 Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»	6	2	0	4	Обсуждение вопросов, ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест, информационная справка
Тема 2 Коммуникативная сторона делового взаимодействия	8	2	2	4	Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест, анализ практического опыта, работа с нормативно-правовой документацией
Тема 3 Форматы деловых коммуникаций	12	2	6	4	Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий
Тема 4 Технологии организаций деловых коммуникаций	8	0	4	4	Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест, анализ практического опыта, работа с нормативно-правовой документацией

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа		Сам. работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практ. занятия		
Тема 5 Этика деловых коммуникаций	11	2	4	5	Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест, анализ практического опыта, работа с нормативно-правовой документацией
Подготовка и сдача экзамена	27	0	0	27	
Всего по дисциплине	72	8	16	48	

4.3. Содержание дисциплины

Тема 1 Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»

Сущность социальных коммуникаций. Становление теории коммуникаций. Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций

Предмет и объект дисциплины «Деловые коммуникации». Основные понятия теории деловых коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций

Тема 2 Коммуникативная сторона делового взаимодействия

Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Вербальная деловая коммуникация. Невербальная деловая коммуникация. Экстравертированный и интровертированный типы акторов коммуникации.

Тема 3 Форматы деловых коммуникаций

Деловая беседа. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия во время коммуникации.

Деловое совещание. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. Подготовка совещания. Проведение совещания. Особенности различных типов совещаний

Выступление перед аудиторией. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. Подготовка к выступлению. Как завоевать и усилить внимание слушателей. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Служение речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Краткий словарь ударений

Презентация. Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации

Дебаты. Особенности дебатов как формы коммуникации. Участники дебатов. Подготовка к дебатам. Проведение дебатов. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения

Тема 4 Технологии организаций деловых коммуникаций

Деловая переписка. Классификация деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Служение и язык деловой переписки. Деловая переписка по электронной почте. Этические и этикетные нормы деловой переписки.

Разговор по телефону. Специфика телефонного общения. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией.

Тема 5 Этика деловых коммуникаций

Ключевые понятия. Становление этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций

Конфликты в деловых коммуникациях. Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина конфликта. Динамика конфликта. Функции конфликта. Типология конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» целесообразно построить с использованием компетентностного подхода, в рамках которого образовательный процесс строится с учетом специфики будущей профессиональной деятельности студентов. Содержание лекций предусматривает изучение теоретических вопросов, связанных с освоением специальной терминологии, рассмотрением основ отечественного и зарубежного менеджмента. На практических занятиях осуществляется анализ теоретических положений, освоение навыков их применения для решения конкретных профессиональных и социальных ситуаций.

Лекционные занятия должны стимулировать познавательную активность студентов, поэтому преподавателю необходимо обращаться к примерам, взятым из практики, включать проблемные вопросы, применять визуальные средства обучения, практиковать лекцию «со стопами» или с привлечением к ее чтению самих студентов.

На практических занятиях необходимо применять интерактивные методы обучения: методы: дискуссия, работа с нормативными актами и др.), решение конкретных ситуаций (технология обучения с использованием метода кейсов), применение методов диагностики организации: экспертные методы, методы опроса, аналитические методы.

В ходе семинарских занятий основными образовательными технологиями являются: деловые игры, основанные на анализе проблемных ситуаций и разработки путей их решения; работа в творческих группах по обсуждению проблем изучения; просмотр и анализ видеоматериалов; прослушивание и обсуждение публичных выступлений студентов.

Особое внимание следует обратить на анализ стандартов медиативных процедур, на формирование навыков деловой коммуникации, работу с нормативно-правовой документацией и использование тренажеров.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов включает изучение вопросов, вынесенных за рамки аудиторных занятий, расширение и углубление знаний по темам, рассмотренным на лекционных занятиях. При подготовке к практическим занятиям студенты изучают учебные тексты и нормативные документы, выполняют тренировочные задания, решают задачи, разрабатывают проекты, готовят доклады, подбирают примеры практики. Письменные работы проверяются преподавателем, устные выступления оцениваются в ходе практического занятия.

Тематика практических занятий

Практическое занятие по теме 1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации» (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность социальных коммуникаций.

2. Структура коммуникаций.

3. Типология коммуникаций.

Практическое занятие по теме 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия.

2. Вербальная деловая коммуникация.

3. Невербальная деловая коммуникация

Экстравертированный и интровертированный типы акторов коммуникации.

Практическое занятие по теме 3. Формы деловых коммуникаций (6 часов)

Занятие 1. Деловая беседа

Вопросы для обсуждения:

1. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.

2. Этапы деловой беседы.

3. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы.

4. Формы и методы воздействия в процессе деловой коммуникации

Занятие 2. Деловое совещание

Вопросы для обсуждения:

1. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний.

2. Подготовка совещания.

3. Проведение совещания.

4. Особенности различных типов совещаний

Занятие 3. Публичные коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика и типы выступлений перед аудиторией.

2. Подготовка к выступлению.

3. Риторика и аргументация в публичном выступлении

4. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

5. Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации.

Проведение презентации

6. Особенности дебатов как формы коммуникации.

7. Подготовка к дебатам. Проведение дебатов.

8. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения

Практическое занятие по теме 4. Технологии организации деловых коммуникаций (4 часа)

Занятие 1. Деловая переписка.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация деловой переписки.

2. Структура и оформление делового письма.

3. Стил ь и язык деловой переписки.

4. Деловая переписка по электронной почте.

5. Этические и этикетные нормы деловой переписки.

Занятие 2. Разговор по телефону

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным коммуникациям.

2. Основные правила делового разговора по телефону.

3. Управление телефонной коммуникацией.

Практическое занятие по теме 5. Этика деловых коммуникаций (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Этические принципы деловых коммуникаций.

2. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций.

3. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций
4. Конфликты в деловых коммуникациях
5. Разрешение конфликтов

6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации

Текущий контроль качества усвоения учебного материала ведется в ходе практических занятий в форме опросов (устных и письменных), тестирования, собеседования, контроля и оценки выполненных практических заданий.

Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме экзамена. На экзамене студент должен дать устный ответ на вопросы, изложенные в билете, а также решить практический кейс.

Примерные вопросы к экзамену

1. Сущность социальных коммуникаций.
2. Структура коммуникаций.
3. Типология коммуникаций.
4. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия.
5. Вербальная деловая коммуникация.
6. Невербальная деловая коммуникация
7. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
8. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний.
9. Проведение совещания. Особенности различных типов совещаний
10. Специфика и типы выступлений перед аудиторией.
11. Риторика и аргументация в публичном выступлении.
12. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.
13. Основные этапы подготовки презентации.
14. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации
15. Особенности дебатов как формы коммуникации.
16. Участники дебатов. Подготовка к дебатам.
17. Проведение дебатов.
18. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения
19. Классификация деловой переписки.
20. Структура и оформление делового письма.
21. Стил и язык деловой переписки.
22. Деловая переписка по электронной почте.
23. Этические и этикетные нормы деловой переписки.
24. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам.
25. Основные правила делового разговора по телефону.
26. Конфликты в деловых коммуникациях.
27. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
28. Этические принципы деловых коммуникаций.
29. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций.
30. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632> (дата обращения: 03.02.2022).
2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — С. 15 — 43 — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259/p.15-43>
3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972> (дата обращения: 03.02.2022).
4. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика : учебное пособие / Н. Г. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Ю. В. Кузнецова [и др.] ; под редакцией Н. В. Майсак, Л. В. Тимашевой, Д. А. Яковец. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 147 с. — ISBN 978-5-4497-1441-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116370.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100164>
2. Никитаева, А. Ю. Экономика и управление проектами в социальных системах : учебник / А. Ю. Никитаева, Л. С. Скачкова, О. В. Несоленая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-9275-3122-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/95833.html> (дата обращения: 09.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Методы убеждения // Образование для всех — <https://youtu.be/U8o0TQ7i1Z0>
4. Обратная связь в общении. Технология слушания // Образование для всех — <https://youtu.be/gFuGfIEKPYM>
5. Невербальное общение. Сигналы тела | Большой скачок // Наука 2.0 — <https://youtu.be/bbLkZSxRON8>
6. Понятие деловой беседы // SimpleScience (менеджмент и другие науки) — https://youtu.be/w2iAVyU_I-Q
7. Искусство публичного выступления // Образование для всех — https://youtu.be/_70HZwzOSOY
8. Культура делового письма // Образование для всех — <https://youtu.be/nSrZjqa0jWM>
9. Конфликт и способы его разрешения // Твоя психология — <https://youtu.be/f5pZmT3YO80>

Сетевые ресурсы:

1. «ГАРАНТ. РУ»: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» [сайт]. — URL: <http://www.consultant.ru/>
3. Российское образование: федеральный портал [сайт]. — URL: <https://www.edu.ru/>

Программное обеспечение общего и профессионального назначения: LibreOffice, LibreOffice Base, LibreOffice Impress, Kaspersky Endpoint Security – 300, Adobe Reader.

Информационные системы и платформы:

1. Среда электронного обучения «Русский Moodle» (<https://do.ntspi.ru/>).
2. Интернет-платформа онлайн-курсов со свободным кодом «Open edX» (<https://www.edx.org/>).
3. Интернет-платформа онлайн-курсов «Открытое образование» (<https://openedu.ru/>).
4. Электронная информационно-образовательная среда РГППУ (<https://eios.rsvpu.ru/>).
5. Платформа для организации и проведения вебинаров «ZOOM».

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные персональными компьютерами с доступом в интернет, доступом в электронную информационно-образовательную среду, программное обеспечение общего и профессионального назначения.