

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра международного бизнеса и делового администрирования



П.А. Машаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «МЕДИАЦИЯ И ПЕРЕГОВОРЫ В СФЕРЕ GR»

Укрупненная группа направлений
подготовки

Программа высшего образования
Направление подготовки

Магистерская программа

Квалификация
Форма обучения

38.00.00 Экономика и управление

программа магистратуры

38.04.04 Государственное и муниципальное
управление

GR-Менеджмент. Взаимодействие бизнеса
и органов власти

Магистр

Очная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Медиация и переговоры в сфере GR» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (Магистерская программа: GR-Менеджмент. Взаимодействие бизнеса и органов власти), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1000, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:

ст. преподаватель кафедры международного
бизнеса и делового администрирования



М.Н. Попова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры международного бизнеса
и делового администрирования
Протокол от 26.03.2024 г. № 9

Заведующий кафедрой



О.Л. Некрасова

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
28.03.2024 г.



Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета
Протокол от 27.03.2024 г. № 7
Председатель



Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, доцент
26.03.2024 г.



О.Л. Некрасова

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы магистратуры: «GR-менеджмент», «Антикризисное управление», «Технологии GR-кампаний».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Производственная практика: профессиональная практика по профилю деятельности, производственная практика: преддипломная; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.04.04 Государственное и муниципальное управление (Магистерская программа: GR-менеджмент. Взаимодействие бизнеса и органов власти)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.5.1 «Медиация и переговоры в сфере GR»
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор студентов
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	2	3	0	0	34	38	72	зачет

Цели дисциплины

Формирование у будущего специалиста в сфере GR-менеджмента, умений и навыков, позволяющих качественно осуществлять медиацию и переговорный процесс в сфере взаимодействия бизнеса и органов власти.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

3.1. Компетенции

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

ПК-5. Способен реализовывать коммуникационную стратегию взаимодействия бизнес-структур и органов государственного и муниципального управления, проводить процедуры медиации в специализированной сфере.

Индикаторы компетенций

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК 4.4. Координирует и направляет переговорный процесс в сфере взаимодействия бизнеса и органов власти с использованием современных коммуникативных технологий	УК.3.1.1. <i>Знает</i> основные положения проведения приговоров
		УК.3.1.2. <i>Знает</i> принципы использования современных коммуникативных технологий
		УК.3.1.3. <i>Умеет</i> выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими
		УК.3.1.3. <i>Умеет</i> использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия
ПК-5. Способен реализовывать коммуникационную стратегию взаимодействия бизнес-структур и органов государственного и муниципального управления, проводить процедуры медиации в специализированной сфере.	ПК 5.2. Проводит процедуры медиации в специализированной сфере	ПК.5.2.1. <i>Знает</i> принципы медиации и организации взаимодействия коммерческих и некоммерческих организаций с органами власти
		ПК.5.2.2. <i>Знает</i> методы управления конфликтами
		ПК.5.2.3. <i>Умеет</i> анализировать, планировать и организовывать деятельность в сфере коммуникаций коммерческих и некоммерческих организаций с органами власти
		ПК.5.2.4. <i>Умеет</i> планировать, управлять и контролировать коммуникации в проекте

4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1 Концептуальные основы ведения переговорного процесса	
Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров	1. 1. Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов. 2. 2. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. 3. 3. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах
Тема 2.	1. Основные этапы деловой беседы.

Темы	Краткое содержание темы
Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика	2. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. 3. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе.
Тема 3. Подготовка переговоров	1. 1. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. 2. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.
Тема 4. Организация проведения переговоров	1. Основные этапы переговорного процесса. 2. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. 3. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды.
Содержательный модуль 2 Медиация как научно-прикладная отрасль знания	
Тема 5. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров	1. Понятие медиации, предмет и система альтернативного разрешения споров. 2. Принципы и методы альтернативного разрешения споров. 3. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров..
Тема 6. История становления и развитие медиации	1. История медиации как метода альтернативного разрешения споров. 2. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация". 3. Основные принципы медиации.
Тема 7. Субъекты и виды медиации	1. 1. Субъекты медиации. 2. 2. Виды медиации. 3. 3. Официальные медиаторы. Неофициальные медиаторы.
Тема 8. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	1. Из истории происхождения спора. 2. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Методы сплочения научного коллектива. 3. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позвоительные и непозвоительные уловки в споре.

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Форма обучения – очная, курс – 2, семестр – 3

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1 Концептуальные основы ведения переговорного процесса					
Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров	0	0	4	5	9
Тема 2. Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика	0	0	4	5	9

Тема 3. Подготовка переговоров	0	0	4	5	9
Тема 4. Организация проведения переговоров	0	0	5	4	9
Итого по содержательному модулю 1	0	0	17	19	36
Содержательный модуль 2 Медиация как научно-прикладная отрасль знания					
Тема 5. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров	0	0	4	5	9
Тема 6. История становления и развитие медиации	0	0	4	5	9
Тема 7. Субъекты и виды медиации	0	0	4	5	9
Тема 8. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	0	0	5	4	9
Итого по содержательному модулю 2	0	0	17	19	36
Всего по компоненту ОПОП	0	0	34	38	72

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контрольные вопросы

1. Особенности преподавания предметов коммуникативного цикла в высшей и средней школе Европы и России.
2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.
3. Типы коммуникации (императивный, манипулятивный, диалогический)
4. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии.
5. Уровни коммуникации.
6. Виды и формы коммуникации
7. Типология личности MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)
8. Дихотомия Е-І. Примеры непонимания из деловой практики.
9. Дихотомия S-N. Примеры непонимания из деловой практики.
10. Дихотомия F-T. Примеры непонимания из деловой практики.
11. Дихотомия J-P. Примеры непонимания из деловой практики.
12. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия.
13. Коммуникационный консалтинг как ресурс делового общения руководителя.
14. Окно Джохари (Johari Window)
15. Специфика деловой переписки.
16. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы
17. Невербальные аспекты деловой коммуникации

Содержательный модуль 2

Медиация как научно-прикладная отрасль знания

18. Понятие медиации, предмет и система альтернативного разрешения споров
19. Субъекты медиации.
20. Виды медиации.
21. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
22. Деловые переговоры: подготовка и проведение
23. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах

24. Национальные стереотипы в коммуникациях.
25. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация".
26. Особенности современных обучающих программ по бизнес-коммуникациям в России.
27. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
28. Теория Джемса-Ланге.
29. Понятие идентичности и этапы преодоления внутренних противоречий в теории развития личности Э. Эриксона
30. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции

6.2. Темы докладов (рефератов)

1. Эмоциональный интеллект (EQ)
2. Коммуникации в управлении талантами
3. Особенности коммуникаций в презентациях.
4. Управление стрессом в публичном общении.
5. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

6.3. Темы письменных работ (типы задач)

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ФГБОУ ВО «ДОНЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА
И ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа: GR-менеджмент. Взаимодействие бизнеса и органов власти

Программа подготовки: магистратура

Семестр: 3 (очная форма). Год: 2

Учебная дисциплина: «Медиация и переговоры в сфере GR»

Модульная контрольная работа

Вариант № n

Теория.

1. Управление стрессом в публичном общении.
2. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

Ответить на тесты:

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
а) общения

- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

Решить задачу.

Задача 1.

Национальные стили ведения деловых переговоров.

Каждый народ имеет свои обычаи, традиции, культуру, политическое и государственное устройство. Все это сказывается на особенностях деловых отношений и принятых правилах поведения. В процессе подготовки и ведения деловых переговоров национальные особенности проявляются в характере формирования делегации, механизме и степени самостоятельности в принятии решений на переговорах, ценностной

ориентации участников, особенностях восприятия и мышления, наиболее характерных тактических приемах.

Задача 2.

Изобразить модель проведения деловых переговоров.

Утверждено на заседании кафедры «Международный бизнес и деловое администрирование»

Протокол № ____ от _____.20____.

Зав. кафедрой
Преподаватель

д.э.н., доцент Некрасова О.Л.
ст.пр. Попова М.Н.

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Вид задания	Количество баллов
1 тестовое задание	0,5
Количество тестов	10
1 теоретический вопрос	2,5
Количество теоретических вопросов	2
1 задача	5
Количество задач	2
Всего	20

7. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Содержательные модули	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	20
	Самостоятельная работа	20
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	60
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	25
	Самостоятельная работа	15
	Итого	40
Общий итог		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено

60-69	Е	неудовлетворительно	зачтено
35-59	FX		не зачтено
0-34	F		не зачтено

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м и 5-м корпусах ДонГУ (г. Донецк, ул. Челюскинцев, 186; 189б). Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория,

оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно- методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническая база учебной лаборатории «Проблем организации международного бизнеса», читальный зал №4 периодической литературы.

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Репутационный менеджмент: учебно-методическое пособие / сост. М.Н. Попова, А.И. Дубан., В.В. Шевцова. – Донецк: ДонГУ, 2019. – 193 с.

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

10.2. Дополнительная литература

3. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19001-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555668>

1. Медиация : журнал / изд. Академия менеджмента и бизнес-администрирования ; гл. ред. Т.А. Козенкова ; учред. ЗАО "ЭЖ МЕДИА". — Москва : Академия МБА, 2016. — № 4. — 188 с

11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. — Москва, 2019- . — URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. — Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. — Москва, 2000- . — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. —Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». — Москва, 2014- . — URL: <https://cyberleninka.ru/>. — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. ЭБС Юрайт: электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. Электронно-библиотечная система ДонГУ: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. Электронный каталог Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. Электронный архив ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).