

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.1 Коммуникативный тренинг

Направление подготовки/специальность: 44.04.02 - Психолого-педагогическое образование

Профиль/направленность/специализация: Психолого-педагогическое сопровождение в образовании

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Автор программы:

Илюхин Александр Геннадиевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.02 - Психолого-педагогическое образование (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «22» февраля 2018 г. № 127).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной и возрастной психологии «14» июня 2023 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «22» июня 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистратуры.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- методический
- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 01 Образование и наука (в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования; в сфере научных исследований)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-2 Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	Владеет индивидуально значимыми способами выстраивания коммуникаций, выстраивает гибкую траекторию профессионально-творческого взаимодействия

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		1	2	5
1	Педагогика и психология семьи и семейных отношений		+	
2	Преддипломная практика			+
3	Психолого-педагогическое сопровождение замещающих семей		+	
4	Психотехнологии семейного консультирования		+	

5	Психотехнология ведения переговоров		+	
6	Современные методы и формы оценивания результатов обучения	+		
7	Технологии и техники психологического консультирования субъектов образовательного процесса	+		

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Коммуникативный тренинг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 44.04.02 - Психолого-педагогическое образование.

Дисциплина «Коммуникативный тренинг» изучается в 2 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
2 семестр					
1	Общение: основные виды общения Роль общения в развитии личности. Виды общения.	1	1	16	
2	Коммуникация. Виды и структура коммуникации	-	1	16	
3	Стороны общения	1	1	15	

4	Отношения по горизонтали и по вертикали	-	1	15	
---	---	---	---	----	--

Тема 1. Общение: основные виды общения **Роль общения в развитии личности. Виды общения.** **(ПК-2)**

Лекция.

Роль общения в развитии личности. Виды общения. Категория общение в психологии. Общение как ведущий вид деятельности. Роль общения в развитии личности и социализации человека. Виды общения: коммуникативное, интерактивное и перцептивное общение.

Тема 2. Коммуникация. Виды и структура коммуникации (ПК-2)

Лекция.

Коммуникация. Виды и структура коммуникации. Вербальное и невербальное общение. Речевое общение как способ передачи информации. Речь письменная и устная. Непосредственное и опосредованное общение. О чем говорят мимика и жесты? Тренинг визуализации. Оценка партнера по общению по жестам, мимике и пантомимике.

Тема 3. Стороны общения (ПК-2)

Лекция.

Интерактивное общение. Структура общения на уроке. Роль учителя в организации педагогической интеракции. Преодоление барьеров общения.

Перцептивное общение. Эффекты восприятия. Межличностные отношения и восприятие людьми друг друга. Роль социальной перцепции в гармонизации межличностных контактов.

Общение и понимание. Психологическая совместимость и противоречия в межличностных отношениях. Виды взаимодействий. Социально-психологический тренинг (дискуссия в общении). Культура ведения дискуссии.

Практическое занятие.

Самостоятельная работа. Понятие интеракции. Виды интеракции. Педагогическое общение как основа процесса воспитания и взаимодействия.

Задания для самостоятельной работы.

Доклады по темам:

Личные и деловые отношения.

Интимное общение.

Симпатия и антипатия как основания для общения.

Товарищество, дружба, любовь – специфика общения в зависимости от пола и возраста

Тема 4. Отношения по горизонтали и по вертикали (ПК-2)

Лекция.

Культура общения. Деловой этикет. Позиция «рядом», позиция «сверху», позиция «снизу». Особенности поведения личности в зависимости от социального статуса и ролевых функций в группе. Авторитет и отвержение в общении. Тренинг взаимовосприятия и понимания (Марасанов Г.И.).

Отношения по горизонтали. Группы условные и реальные. Формальные и неформальные группы. Референтная группа как субъективно значимая социальная единица. Роль референтной группы в формировании социального опыта и социальной позиции личности.

Класс как малая группа. Психологический климат в классе. Положение школьника в классе: роли и статусы. Отношения по вертикали и горизонтали. Конформизм и неконформизм. Положение в дружеской компании: позиции, статус

Ролевого статус. Виды социальных ролей. Понятие роли в психологии. Виды социальных ролей. Институциональные роли и специфика их проигрывания. Индивидуальность как психологическая основа ролевого поведения.

Практическое занятие.

- 1 Лидерство и руководство.
- 2 Понятие лидер.
- 3 Типология лидерства.
- 4 Психологическая характеристика харизматического лидера.
- 5 Руководство и ответственность.
- 6 Как стать лидером или эффективным менеджером.

Задания для самостоятельной работы.

Творческая работа. Понятие «социальная группа».

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-2)

1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. 4. Способы передачи и приема информации. 5. Факторы эффективной коммуникации. 6. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. 10. Приемы устранения коммуникативных барьеров. 11. Вербальные средства делового общения. 12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 13. Приемы активного слушания в деловом общении. 14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. 15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении. 16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 17. Правила и приемы эффективного телефонного общения. 18. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 19. Формирование и совершенствование переговорного процесса. 20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций. 21. Организация и проведение делового совещания. 22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания. 23. Презентация как форма деловой коммуникации. 24. Самопрезентация в деловых контактах. 25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). 28. Основные требования к оформлению делового письма. 29. Основные виды официальных деловых писем. 30. Внутренние и внешние письменные коммуникации. 31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. 32. Управление организационными коммуникациями. 33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 34. Этические основы деловых коммуникаций. 35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации. 36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 37. Условия эффективного речевого воздействия. 38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 39. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Типовые задания для зачета (ПК-2)

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. 20 Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнения тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа. Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения? Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным. Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе». Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ. Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: ☐ интенсивность установочных и монтажных работ; ☐ богатый опыт; 21 ☐ отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров; ☐ высококачественные консультации и классные специалисты; ☐ систематическое обслуживание; ☐ близость к клиенту с точки зрения местонахождения; ☐ отраслевые ноу-хау и т.д.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-2	На достаточном уровне владеет индивидуально значимыми способами выстраивания коммуникаций, выстраивает гибкую траекторию профессионально-творческого взаимодействия
«не зачтено»	ПК-2	Не владеет индивидуально значимыми способами выстраивания коммуникаций, выстраивает гибкую траекторию профессионально-творческого взаимодействия

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2021. - 463 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
2. Капустина В. А. Психология общения : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576325>

6.2 Дополнительная литература:

1. Абдуллаева, М. М., Абраменкова, В. В., Аврамченко, С. М., Агарков, С. Т., Агеев, В. С., Акопов, Г. В., Аминов, И. И., Ананьева, К. И., Ананьева, Н. А., Андреева, Г. М., Андрианов, М. С., Аникеева, Т. Я., Анцупов, А. Я., Арджакаева, Т. А., Асеев, В. Г., Ахутина, Т. В., Баляев, С. И., Барабанщиков, В. Психология общения : энциклопедический словарь. - 2022-09-26; Психология общения. - Москва: Когито-Центр, 2019. - 600 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>
2. Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Социальные коммуникации. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 272 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452227>
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения : Тайны эффективного взаимодействия: полный курс. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. - 412 с.
4. Коноваленко М. Ю. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 476 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469732>
5. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 169 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471154>
6. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 161 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456734>

6.3 Иные источники:

1. Архив научных журналов - <https://arch.neicon.ru/xmlui/>
2. Библиотека Мошкова. [Электронный ресурс]. - <http://lib.ru/PSIHO>
3. Библиотека Гумер - <http://www.gumer.info/>
4. Библио-клуб - <http://www.biblioclub.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

7-Zip 9.20

ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition

Google Chrome

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

WIN RAR 2.90, 4.20

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>

2. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
3. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
4. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.