



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
НЕКВАЛИФИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ИНФОРМАЦИЯ О СЕРТИФИКАТЕ

S/N: 23D16332

Владелец: Кулешин М.Г.

Должность: И.о. ректора

E-mail: kuleshin.mg@sspi.ru

Организация: ГБОУ ВО СГПИ

Дата подписания: 30.08.2023

Действителен: с 04.05.2023 до 04.05.2026

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра общей и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

В.В. Долганина

протокол № 10

от 18.05.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Конфликтология

(наименование учебной дисциплины)

Направление(я) подготовки (специальность)

Направление подготовки «Психологическое образование», профиль «Психология»

Форма обучения очно-заочная

Срок освоения 0 лет 10 месяцев

Кафедра общей и возрастной психологии

**Год начала
подготовки** 2023

Ставрополь, 2023 г.

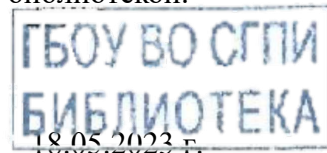
Программу составил(-и): кандидат пед. н. , доцент , Никабадзе Ольга Сергеевна

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры общей и возрастной психологии от 18.05.2023 г., протокол № 10 для исполнения в 2023-2024 учебном году.

Зав. кафедрой  В.В. Долганина

Рабочая программа дисциплины согласована с заведующим библиотекой.

Зав. библиотекой  Фролова Т.А.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов системного представления о природе конфликта как социально-психологическом и социально-педагогическом явлении, а также приобретение навыков управления конфликтами на практике

2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- формирование у студентов системы понятий и представлений о сущности конфликта, его структуре, функциях, динамике и механизмах возникновения в ситуациях социального взаимодействия с различными межкультурными детерминантами;
- развитие способности и умений к самостоятельному анализу особенностей возникновения конфликтов, реализуемых моделей конфликтного взаимодействия субъектов образовательного процесса в деятельности образовательных учреждений;
- овладение знаниями и умениями анализа и прогнозирования развития конфликтов;
- развитие умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций в условиях деятельности образовательных учреждений.
- ознакомление с общими подходами по предупреждению и профилактике конфликтов.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП: 01

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:	уметь:	владеть:
<p>- современные теории и методы консультирования, этические нормы организации и проведения консультативной работы в образовательной организации;</p> <p>- задачи, принципы, формы, приемы и методы психологического просвещения в образовательной организации по вопросам разрешения и профилактики конфликтов;</p> <p>- проявления дезадаптивного поведения детей, подростков и молодежи в условиях образовательных организаций и в социуме; признаки профессионального выгорания и профессиональной деформации педагогов, как источники возникновения конфликтов;</p>	<p>- проводить индивидуальные и групповые консультации субъектов образовательного процесса по вопросам разрешения конфликтов между субъектами образовательных отношений;</p> <p>- осуществлять продуктивное взаимодействие с различными категориями субъектов образовательного процесса (учителями, воспитателями, школьниками, родителями);</p> <p>- планировать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии обучающихся и педагогов; использовать здоровьесберегающие технологии.</p>	<p>- приемами консультирования по вопросам взаимоотношения в ученическом и профессиональном коллективе;</p> <p>- технологиями развития психологической культуры слушателей, методами и приемами актуализации личностного потенциала участников и развитием рефлексивных способностей;</p> <p>- умениями проведения мероприятий психопрофилактической направленности.</p>

5. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 0 зачетные (-ых) единиц (-ы) (36), включая промежуточную аттестацию.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Се местр на курсе>)				
Неделя				
Вид занятий				
Лекции	16	16	16	16
Контактная работа (Эк, Зч, ЗчО)	14	14	14	14
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	30	30	30	30
Сам. работа	6	6	6	6
Итого	36	36	36	36

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Конфликтология					
1.1	Конфликты в жизни личности и общества: введение в проблематику социального конфликта /Тема/	4	0			
1.2	/Лек/	4	2			
1.3	Внутригрупповые и межличностные конфликты /Тема/	4	0			
1.4	/Лек/	4	2			
1.5	Диагностика и анализ конфликтных ситуаций /Тема/	4	0			
1.6	/Лек/	4	2			
1.7	Основы конструктивного завершения конфликта и его предупреждения /Тема/	4	0			
1.8	/Лек/	4	2			
1.9	Конфликты в организациях /Тема/	4	0			
1.10	/Лек/	4	2			
1.11	Педагогические конфликты /Тема/	4	0			
1.12	/Лек/	4	2			
1.13	Этнонациональные конфликты /Тема/	4	0			
1.14	/Ср/	4	2			
1.15	Семейные конфликты /Тема/	4	0			
1.16	/Лек/	4	2			
1.17	/Ср/	4	2			

1.18	Служба медиации в образовательных организациях /Тема/	4	0			
1.19	/Лек/	4	2			
1.20	/Ср/	4	2			
1.21	/КПА/	4	14			

Планы проведения учебных занятий отражены в оценочных материалах (Приложение 2.).

7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль качества освоения учебного материала по дисциплине проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с «Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ГБОУ ВО СГПИ и его филиалах».

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям образовательной программы используются оценочные материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций (Приложение 2).

Уровень сформированности компетенции			
не сформирована	сформирована частично	сформирована в целом	сформирована полностью
«Не зачтено»	«Зачтено»		
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;

		программой дисциплины; Возможны незначительные неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	- умение решать практические задания; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
--	--	---	---

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебно-методическое обеспечение дисциплины включает рабочую программу дисциплины, методические материалы, оценочные материалы.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся включает: учебники, учебные пособия, электронные образовательные ресурсы, методические материалы.

Самостоятельная работа обучающихся является формой организации образовательного процесса по дисциплине и включает следующие виды деятельности: поиск (подбор) и обзор научной и учебной литературы, электронных источников информации по изучаемой теме; работа с конспектом лекций, электронным учебником, со словарями и справочниками и др. источниками информации (конспектирование); составление плана и тезисов ответа; подготовка реферата; выполнение творческих заданий и проблемных ситу-аций; подготовка к коллоквиуму, собеседованию, практическим занятиям; подготовка к зачету и экзамену.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

9.1. Рекомендуемая литература

9.1.1. Основная литература

Л.1.1	Арамачева Л. В. Психология семьи и семейное консультирование [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Красноярск: КГПУ им. В.П. Астафьева, 2020. - 164 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/151529
Л.1.2	Билецкая М. П., Коргожа М. А. Психология партнерских отношений. Часть I. Семья с позиции системного семейного подхода [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Санкт-Петербург: СПбГПМУ, 2021. - 48 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/255866
Л.1.3	Горбуля Е. В. Психология семьи: семейные кризисы [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 280 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/456111
Л.1.4	Векилова С. А. Психология семьи [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 308 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450847
Л.1.5	Сулова Т. Ф., Шаповаленко И. В. Психология семьи с основами семейного консультирования [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 343 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450029
Л.1.6	Прохорова О. Г., Торохтий В. С. Психология семьи. Психологическое здоровье [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 152 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492157
Л.1.7	Романова Н. Р. Актуальные проблемы психологии безопасности [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Иваново: ИГЭУ, 2020. - 104 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/183940

Л.1.8	Прохорова О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 234 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492155
Л.1.9	Билецкая М. П., Коргожа М. А. Психология партнерских отношений: в 3 ч. Часть III. Психология партнерских отношений. Психокоррекция и психотерапия партнерских отношений в семье [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Санкт-Петербург: СПбГПМУ, 2021. - 48 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/255857
Л.1.1 0	Соловьева Е. А. Психология семьи и семейное воспитание [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 255 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492383
Л.1.1 1	Бобрышов С. В., Пикалов Д. В., Погребная О. С., Суменко Л. В., Тинькова Е. Л., Тронина Л. А., Ушмаева К. А., Чотчаева М. Ю., Швецова (Хилько) О. В. Человек в смысложизненных образах, проекциях и концепциях: социогуманитарная рефлексия [Электронный ресурс]:. - Ставрополь: СГПИ, 2020. - 265 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/193047
Л.1.1 2	Сперанская Ю. С., Алексанова Т. В., Тюленева М. А. Арбитражный процесс [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2021. - 65 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/191616
Л.1.1 3	Корлякова С. Г., Кобзарёва И. И., Лидак Л. В., Никабадзе О. С., Погребная О. С., Прилепских О. С., Францева Е. Н., Шумская Н. Г., Лидак Л. В., Корляковой С. Г., Прилепских О. С. Психоэмоциональная устойчивость субъектов педагогического взаимодействия как условие развития безопасной образовательной среды [Электронный ресурс]:. - Ставрополь: СГПИ, 2020. - 146 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/193049
Л.1.1 4	Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования [Электронный ресурс]:учебник для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 395 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/429597
Л.1.1 5	Зверев А. Г., Ходкевич А. Г. Учебно-методическое пособие к выполнению лабораторных работ по дисциплине «Электромагнитная совместимость и средства защиты». Часть 1 [Электронный ресурс]:. - Омск: ОмГУПС, 2020. - 32 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/190195
Л.1.1 6	Якимова Т. В. Психология семьи [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 345 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450314
Л.1.1 7	Прохорова О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 234 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/453275
Л.1.1 8	Берковский В. А., Бобрышов С. В., Ивакина В. В., Каневская Ж. О., Маслова Т. Ф., Суменко Л. В., Тронина Л. А. Трансформация аксиологических оснований современной российской семьи [Электронный ресурс]:монография. - Ставрополь: СГПИ, 2018. - 128 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/117705
Л.1.1 9	Смирнова О. А. Внешняя политика США [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2021. - 59 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/191614
Л.1.2 0	Психология семьи [Электронный ресурс]:учебное пособие. направление подготовки 37.03.01 психология. бакалавриат. - Ставрополь: СКФУ, 2017. - 138 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/155395
Л.1.2 1	Вырупаева Т. В., Моськина И. Ю. Психология управления и лидерства в организации [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2019. - 128 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/157532
Л.1.2 2	Шнейдер Л. Б. Психология девиантного и аддиктивного поведения детей и подростков [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 219 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/493539
Л.1.2 3	Авдулова Т. П. Агрессивность в подростковом возрасте [Электронный ресурс]:практическое пособие. - Москва: Юрайт, 2022. - 126 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/493148

Л.1.2 4	Клейберг Ю. А. Психология девиантного поведения [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 290 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/488753
Л.1.2 5	Психология подростка с девиантным поведением [Электронный ресурс]:практикум. - Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. - 174 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/129833
Л.1.2 6	Корлякова С. Г., Никабадзе О. С., Погребная О. С., Прилепских О. С. Психология девиантного поведения в молодежной среде [Электронный ресурс]:. - Ставрополь: СГПИ, 2020. - 208 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/193088
Л.1.2 7	Березина А. В., Мельникова И. В. Межличностное познание и его формирование у школьников и студентов [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 128 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/497070
Л.1.2 8	Ростовская Т. К., Кучмаева О. В. Семья в системе социальных институтов общества [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 299 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/494976
Л.1.2 9	Гулевич О. А. Психология межгрупповых отношений [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 345 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492790
Л.1.3 0	Шнейдер Л. Б. Психология девиантного и аддиктивного поведения. Практикум [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 141 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/493661
Л.1.3 1	Кондратьев М. Ю. Социальная психология образования [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 321 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492762
Л.1.3 2	Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 395 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/474906
Л.1.3 3	Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 395 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/494621
Л.1.3 4	Осадчук О. Л. Педагогика и психология профессионального образования. Практикум [Электронный ресурс]:. - Омск: СибАДИ, 2020. - 288 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/149546
Л.1.3 5	Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 395 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/455927
Л.1.3 6	Мельникова И. В. Психология восприятия и понимания ребенка педагогом. Практикум [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 46 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/497094
Л.1.3 7	Словарь терминов по психологии девиантного поведения [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Пермь: ПГГПУ, 2015. - 40 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/129550
Л.1.3 8	Авдулова Т. П. Агрессивность в подростковом возрасте [Электронный ресурс]:практическое пособие. - Москва: Юрайт, 2019. - 126 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/441182
Л.1.3 9	Леус Э. В. Психология трудных подростков [Электронный ресурс]:учебно-методическое пособие. - Архангельск: САФУ, 2014. - 118 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/96598
Л.1.4 0	Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 395 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/516993
Л.1.4 1	Беличева С. А., Белинская А. Б. Социально-педагогическая диагностика и сопровождение социализации несовершеннолетних [Электронный ресурс]:. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 380 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=70187
10.1 Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные системы и др.)	
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru
ЭБС «Юрайт»	https://urait.ru

ЭБС «Журнальный зал»: русский толстый журнал как эстетический феномен	https://magazines.gorky.media
«Электронная библиотека ИМЛИ РАН»	http://biblio.imli.ru
«Электронная библиотека ИРЛИ РАН» (Пушкинский Дом)	http://lib.pushkinskijdom.ru
Научный архив	https://научныйархив.рф
ЭБС «Педагогическая библиотека»	http://pedlib.ru
ЭБС «Айбукс.ру»	https://www.ibooks.ru
Научная электронная библиотека eLibrary.ru	https://elibrary.ru
ЭБС Буконлайн	https://bookonlime.ru
Научная электронная библиотека «Киберленинка»	https://cyberleninka.ru/
Государственная публичная научно-техническая библиотека России. Ресурсы открытого доступа	http://www.gpntb.ru/elektronnye-resursy-udalennogo-dostupa/1874-1024.html
Библиотека академии наук (БАН). Ресурсы открытого доступа	http://www.rasl.ru/e_resours/resursy_otkrytogo_dostupa.php

10.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru/catalog
Словари и энциклопедии	https://dic.academic.ru
Педагогическая мастерская «Первое сентября»	https://fond.1sept.ru
Сайт Единой коллекции цифровых образовательных ресурсов	http://school-collection.edu.ru
Национальная платформа «Открытое образование»	https://openedu.ru
Портал «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»	http://school-collection.edu.ru
Российское образование. Федеральный портал	http://edu.ru
Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования	http://fgosvo.ru
Единая цифровая коллекция первоисточников научных работ удостоверенного качества «Научный архив»	https://научныйархив.рф
Портал проекта «Современная цифровая образовательная среда в РФ»	https://online.edu.ru

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине проводятся в учебных аудиториях, укомплектованных типовой мебелью для обучающихся и преподавателя, техническими и мультимедийными средствами обучения, включенными в локальную сеть вуза и с доступом к информационным ресурсам сети Интернет.

Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

1. Пакет программного обеспечения общего назначения Microsoft Office (MS Word, MS Microsoft Excel, MS PowerPoint).
2. Adobe Acrobat Reader.

3. Браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Опера и др.).
4. Программа тестирования Айрен.