

Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!

ОГСЭ.05 Психология общения

Дата 14.03.2023г.

Группа ТЭК 2/3

Преподаватель: Сидорук Л.Б.

ЛЕКЦИЯ (2 часа)

Тема: Формы делового общения и их характеристики

План

1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов
2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация

Цель занятия:

- **обучающая:** охарактеризовать деловую беседу; научиться правильно формулировать вопросы; познакомиться с особенностями ведения деловых дискуссий и публичных выступлений;

- **развивающая:** развивать навыки межличностного, делового общения.

Литература

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2018.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф
3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.
4. Деловая культура взаимодействия. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2016.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.И. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2007 - 275с.
2. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП Экоперспектива, 2005 -320с.
3. Волкова, А. И. Психология общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
4. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.

1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов

Деловая беседа - это разговор между двумя и более собеседниками, соответственно ее участники должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е.

общение носит во многом межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.

Преимущества деловой беседы:

- Быстрота реагирования на высказывания собеседников, способствующая достижению целей.

- Повышение компетентности руководителя благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе.

- Возможность более гибкого, дифференцированного подхода к предмету обсуждения как следствие понимания контекста проведения беседы, а также целей каждой из сторон.

Деловая беседа наиболее ярко проявляется в непосредственном межличностном взаимодействии, позволяет руководителю реагировать на высказывания партнера в соответствии с конкретной ситуацией, т.е. с учетом цели, предмета и интересов партнеров.

Деловая беседа строится на следующих принципах:

- Настройка на уровень собеседника, учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи.

- Организация процесса беседы, т.е. краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме.

- Простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, т.е. ориентации на собеседника.

Формы постановки вопросов

Деловая информация не всегда поступает к нам в том объеме, как хотелось бы. Во время делового общения часто приходится добывать необходимые сведения у своих партнеров, расспрашивая их обо всех существенных сторонах дела. Спрашивать - значит приобретать сведения и выражать оценку полученной информации, проявлять интерес к партнеру и готовность уделить ему время.

Неумелыми, назойливыми, неуместными вопросами можно добиться обратного эффекта: вместо информации партнер «закроется», насторожится или откажется от сотрудничества. Важно уметь правильно задавать (ставить, формулировать) вопросы.

Хорошо поставленный вопрос - тот, на который участник деловой беседы захочет ответить, сможет ответить или над которым ему захочется подумать, и он будет заинтересован в сотрудничестве.

Цели при постановке вопроса:

- заинтересовать собеседника и дать ему возможность высказаться, чтобы он сам предоставил нужную вам информацию;

- активизировать партнера и от собственного монолога перейти к диалогу с ним, что более результативно при деловом общении;

- направить процесс передачи информации в русло, соответствующее вашим планам и интересам;

- перехватить и удержать инициативу в общении.

Чтобы спрашивать, необходима смелость. Ведь задавать вопросы другому - значит обнаруживать собственную позицию, делать свою систему ценностей прозрачной для другого.

Деловую беседу лучше начинать с серии заранее подготовленных вопросов. Для поддержания беседы также лучше задавать вопросы, чем произносить монологи. Искусство убеждения состоит в том, чтобы подвести собеседника к нужному выводу, а не навязывать этот вывод силой логики, голоса или авторитета.

Постановка вопросов требует не только их тщательной подготовки, но и разработки их системы, обдумывания формулировок. Большинство людей по многим причинам неохотно отвечают на прямые вопросы (боязнь передачи неправильных сведений, недостаточное знание предмета, деловые ограничения, сдержанность, трудности в изложении и т. п.). Поэтому сначала нужно заинтересовать собеседника, объяснить ему, что отвечать на ваши вопросы - в его интересах.

Цель диалога, по схеме «вопрос - ответ», сводится к анализу какой-либо проблемы. Для всестороннего, системного охвата ситуации требуется соответствующий набор вопросов.

Различают несколько типов вопросов, которые обычно используются в деловом общении: на переговорах, совещаниях, на деловых встречах.

Закрытый вопрос - это вопрос, на который можно дать однозначный ответ («да», «нет», назвать точную дату, имя или число и т.п.) Например: «Вы живете в Москве?» - «Нет». «Вы водите машину?» - «Да». «Какой вуз окончили и когда?» - «МГУ, в 1992 году».

Закрытые вопросы должны быть точно сформулированы, предполагать краткие ответы. Обычно они либо начинаются с местоимения «Вы», либо содержат его в вопросительной конструкции. Например, «Вы утверждаете, что...», «Не будете ли Вы возражать, если...», «Вы не будете отрицать, что...».

В любой деловой беседе они неизбежны, но их преобладание приводит к созданию напряженной атмосферы, поскольку резко сужает «пространство для маневра» для партнера, у которого может сложиться впечатление, что его допрашивают. Они задаются с целью не столько получить информацию, сколько получить от партнера согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности: «Мы не могли бы встретиться завтра?» - «Конечно»; «Груз прибудет в четверг?» - «Нет, в субботу».

Открытый вопрос - это вопрос, на который трудно ответить кратко, он требует какого-то объяснения, мыслительной работы. Такие вопросы начинаются со слов «почему», «зачем», «каким образом», «каковы ваши предложения», «каким будет ваше решение по поводу» и т. п., а что предполагает развернутый ответ в свободной форме. Открытые вопросы задаются с целью получить дополнительные сведения или выяснить реальные

мотивы и позицию собеседника, они дают ему возможность маневрирования и более обширного высказывания.

Открытые вопросы дают возможность собеседнику уйти от конкретного ответа, предоставить только выгодную для него информацию и даже увести разговор в сторону. Поэтому в процессе деловой беседы рекомендуется задавать наводящие, основные, второстепенные и вопросы других разновидностей.

Наводящие вопросы - вопросы, сформулированные так, чтобы подсказать собеседнику ожидаемый от него ответ.

Основные вопросы - открытые или закрытые вопросы, которые планируются заранее.

Второстепенные, или последующие, вопросы - запланированные или спонтанные, которые задаются для уточнения ответов на основные вопросы.

Альтернативный вопрос: задается он в форме открытого вопроса, но при этом предлагается несколько заранее заготовленных вариантов ответа. Например: «Каким образом вы решили стать юристом: сознательно выбрали эту специальность, пошли по стопам родителей, решили поступать вместе с другом или сами не знаете почему?»; «Как вы считаете, когда нам лучше провести следующее заседание: уже на этой неделе или перенесем его на следующую?».

Для того чтобы разговорить собеседника, можно попробовать использовать альтернативные вопросы, но при этом важно, чтобы ни одна из альтернатив его не задевала. Для того чтобы как-то организовать беседу со слишком разговорчивым собеседником, лучше применять закрытые вопросы.

Рекомендуется смягчать вопросы, которые могут задеть собеседника, и формулировать их в форме предположения. Например, вместо вопроса «Вы что, боитесь не справиться?» рекомендуется формулировка: «А может быть так, что какие-то обстоятельства помешают вам вовремя выполнить эту работу?».

Не следует задавать вопрос, если вы заранее знаете ответ на него. Не рекомендуется начинать вопрос со слов: «Почему вы не...?» или «Как вы могли...?». По-настоящему грамотный вопрос - это запрос об информации, а не скрытое обвинение. Если вы недовольны решением партнера или его действиями, постарайтесь тактично, но твердо сказать ему об этом в форме утверждения, но не в форме вопроса.

Риторические вопросы не требуют прямого ответа и задаются с целью вызвать у партнеров ту или иную реакцию: акцентировать их внимание, заручиться поддержкой со стороны участников деловой встречи, указать на нерешенные проблемы. Например: «Можем ли мы считать произошедшее нормальным явлением?»; «Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»; «Когда, наконец, люди научатся понимать друг друга?».

Риторические вопросы важно формулировать так, чтобы они звучали кратко, были уместны и понятны каждому из присутствующих. Полученное в ответ на них молчание и будет означать одобрение нашей точки зрения. Но при этом следует быть очень осторожным, чтобы не скатиться до обычной демагогии и не попасть в неудобное или даже смешное положение.

Переломные вопросы удерживают беседу в строго установленных рамках или же поднимают целый комплекс новых проблем. К тому же они обычно позволяют выявить уязвимые места в позиции партнера. Примеры: «Как вы представляете себе перспективы развития вашего отдела?»; «Как вы считаете: нужно ли радикально изменять систему управления в крупных организациях?».

Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда вы хотите переключиться на другую проблему или же когда вы почувствовали сопротивление партнера. Такие вопросы таят в себе опасность, так как могут нарушить равновесие между сторонами. Собеседник может не справиться с ответом либо, наоборот, его ответ будет настолько неожиданным и сильным, что ослабит позиции и сломает планы спросившего.

Вопросы для обдумывания вынуждают собеседника тщательно анализировать и комментировать то, что было сказано. Например: «Сумел ли я убедить вас в необходимости пересмотреть условия договора или вы считаете, что мы справимся с создавшейся ситуацией?»; «Какие меры вы можете принять?»; «Правильно ли я понял ваше предложение о том, что...?»; «Считаете ли вы, что...?».

Цель этих вопросов - создать атмосферу взаимопонимания, подвести промежуточные и окончательные итоги деловой беседы.

В ходе ответа на вопрос такого типа:

- собеседник должен обдумывать высказываемое мнение;
- создается благоприятная атмосфера для аргументации на основе общего подхода к проблеме;
- собеседнику предоставляется возможность внести поправки в изложенную позицию.

Зеркальный вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой стороны. Это позволяет (не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений) оптимизировать разговор, привнести в него новые элементы, придающие диалогу подлинный смысл и открытость. Такой прием дает гораздо лучшие результаты, чем круговорот вопросов «почему?», которые обычно вызывают защитную реакцию, отговорки, поиски мнимых причин, унылое чередование обвинений и самооправданий и в результате приводят к конфликту.

Контрольные вопросы помогают управлять вниманием партнера, позволяют вернуться к предыдущим этапам работы, а также проверить достигнутое понимание.

Контрольные вопросы типа «кто, что?» ориентированы на факты, а вопросы «как, зачем?» в большей мере направлены на человека, его поведение, внутренний мир.

К вышеописанным типам вопросов следует добавить так называемые вопросы-капканы, которые может задавать оппонент инициатору общения. Последний должен уметь не только правильно задавать вопросы, но и

отвечать на них, при этом учитывая цели оппонента. В процессе общения следует быть готовым к следующим типам вопросов-капканов.

Вопросы, направленные на проверку компетентности. Цель таких вопросов - оценка знаний и опыта инициатора общения. Автор подобного вопроса уже знает ответ, но хочет проверить, как справится с ним ведущий. Если вы точно распознали данный тип вопроса, то можете вежливо спросить: «Зачем вы задаете вопрос, на который сами знаете ответ?».

Вопросы, направленные на демонстрацию своих знаний. Цель таких вопросов - блеснуть собственной компетентностью и эрудицией перед другими участниками беседы. Это одна из форм самоутверждения, попытка «умным» вопросом заслужить уважение партнера. Если вопрос действительно относится к деловой встрече, то вы можете попросить его автора ответить на него самому. Задавая вопрос, ваш собеседник вряд ли ожидает такой просьбы. После того как он закончит свой ответ, вы можете его дополнить.

Сбивающие вопросы имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего. Данные вопросы могут задаваться умышленно или непреднамеренно из-за желания решить некоторые из собственных проблем. Инициатору общения не следует поддаваться искушению и уходить в сторону от существа вопроса. Лучше предложить рассмотреть такой вопрос в другое время.

Провокационные вопросы чаще всего стараются поймать собеседника на противоречии между тем, что он говорит сейчас, и сказанным им ранее. Если так случилось, что вы не можете оправдать такого противоречия, то лучше и не пытайтесь оправдываться. Защищаясь, вы убедите других участников деловой встречи в истинности провокационного замечания. Но даже если вы правы, и непоследовательность ваших слов имеет объективные причины (вы можете доказать это), то все равно не стоит использовать возможность разобраться с провокатором. Ввязаться в «разборки» - не самый лучший способ завоевывать авторитет присутствующих. В лучшем случае после вашей победы оппонент выпадет из работы, в худшем - будет искать возможность отомстить позже. Продемонстрируйте, что вы выше, неуязвимы для подобных «уколов», - и заслужите уважение других участников деловой встречи.

Независимо от вида и характера вопросов следует строго придерживаться основного принципа - отвечать на вопрос лишь в том случае, если до конца ясна его суть.

Задавая вопросы в процессе делового общения, можно получить от партнера профессиональную информацию, лучше узнать и понять его, сделать отношения с ним более искренними и доверительными, а также узнать его позицию, обнаружить слабые стороны, дать ему возможность разобраться в своих заблуждениях. Кроме того, с помощью вопросов мы максимально активизируем нашего собеседника и даем ему возможность самоутвердиться, чем облегчаем решение задачи своей деловой встречи.

2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Дискуссия - процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений участников по сути решаемой проблемы).

Этапы деловой дискуссии:

1. Вступление в контакт;
2. Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
3. Уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
4. Выдвижение альтернативных вариантов;
5. Конфронтация участников;
6. Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
7. Установление согласия через выбор наиболее приемлемого решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы. Возможны различные способы вступления в контакт: «пристройка сверху» - снизу» - «на равных» (через позу, взгляд, темп речи, инициативу). Например, выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом или отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами олицетворяет «доминирование сверху», и напротив, поза, постоянные движения глаз вверх-вниз, быстрый темп речи свойственны при позиции «подчинения снизу». Раскованность, мышечная расслабленность, синхронизация темпа речи, равенство ее громкости демонстрирует общение «на равных».

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение участников к нему. В дискуссии велика роль ведущего. Он должен:

1- сформулировать цель и тему дискуссии (что обсуждается, зачем нужна дискуссия, в какой степени следует решить проблему).

Целью дискуссии может быть:

- 1) сбор и упорядочивание информации по обсуждаемой проблеме;
 - 2) поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование;
 - 3) выбор оптимальной альтернативы.
- 2 - установить время дискуссии (20-30-40 минут или более);
- 3- заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия);
- 4 - добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы;
- 5 - организовать обмен мнениями (желающим или по кругу);
- 6 - активизировать пассивных (обратиться к молчащему с вопросом, с просьбой помочь);
- 7- собрать максимум предложений по решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников);

8 - не допускать отклонений от темы (тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии);

9 - уточнять неясные положения, пресекать оценочные суждения о личности участников;

10 - помогать группе прийти к согласованному мнению;

11 - четкое подведение итогов, формулировка выводов, спектра решений, сопоставление целей дискуссии с полученными результатами, подчеркнуть вклад каждого в общий итог, похвалить, поблагодарить участников.

Затруднения при публичном выступлении:

1 – нелогичность (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументированность излагаемого материала, отсутствие ясности и четкости в достижении поставленных целей);

2 - проблема самовыражения (недостаточная эмоциональность, зажатость, монотонность выступления, несоответствие внутреннего состояния с внешними признаками);

3 - эгоцентризм (не учитывается плюрализм мнений, неспособность понять иное, чужое мнение);

4 - некомпетентность (недостаток информации, некомпетентность в конкретных вопросах);

5 - проблема контакта (трудности контакта с аудиторией, не удается расположить слушателей убеждением и т. п.);

6 - проблема самоконтроля (трудно преодолеть волнение, неумение вести себя и т. п.);

7 - проблема выхода из контакта (сумбурность и незавершенность выступления, плохое окончание и неудачный выход из разговора).

Рекомендации человеку, публично защищающему свое мнение, - лично вести дискуссию в том случае, если вы заранее продумаете возможные вопросы оппонентов и постараетесь предвидеть сложные ситуации, которые могут возникнуть и смутить вас.

Сложные ситуации возникают, когда докладчику адресуются:

1) Наивные вопросы и критика авторитетных людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые болезненно реагируют на это).

2) Ироничные вопросы с «подковыркой» молодых людей, желающих повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценки важности обсуждаемого вопроса);

3) Сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (ответить лучше: «Нельзя объять необъятное» или «Решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»);

4) Вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а также вопросы несурзные и критика тех, кто невнимательно слушал и недопонял суть

обсуждаемого дела (здесь важно впасть в шок от замечаний оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь это уже объяснял!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось .»);

5) Вопросы - замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (может помочь ответ: «По мере того, как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);

6) Вопросы, принижающие значимость проблемы или полученных результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а оценив степень провокационного вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

Во время выступления эпизодически оценивайте себя «со стороны», свой тон, позу, жесты, наличие «слов-паразитов», расслабляйте «мышечные зажимы». Во избежание досадных недоразумений четко оговорите значение употребляемых терминов, не следует рассчитывать, что вас должны понимать «с полуслова», учитывайте степень подготовленности аудитории в обсуждаемом вопросе. Для того чтобы подать информацию наглядно и ярко, прибегайте к простым житейским примерам, конкретным фактам, даже общеизвестным поговоркам, притчам.

Аргументация - это приведение логических доводов с целью доказать истинность какого-либо положения. Достигается это привлечением различных по силе психического воздействия на человека средств либо расположением аргументов особым порядком. Обычно показывается обоснованность и полезность какой-либо идеи.

Тактика аргументирования должна быть заранее разработана и доведена до совершенства. Сильные аргументы часто следует излагать в самом начале беседы, чтобы сразу укрепить свои позиции.

Общие советы по аргументации:

- Следует оперировать простыми и точными понятиями, так как можно легко «потопить» в море слов и убедительность ваших аргументов и вашего собеседника.

Аргументы должны быть достоверными в глазах вашего собеседника; если правда имеет привкус лжи, то лучше его от нее избавить. Следует также помнить, что преувеличение есть одна из форм лжи.

- Способ и темы аргументации должны соответствовать особенностям восприятия и темперамента вашего собеседника: доводы, разъясненные по отдельности, обычно бывают более эффективными; несколько (3 - 4) ярких доводов убедительнее множества мелких аргументов; аргументирование не должно иметь вида монолога; пауза в ходе беседы имеет большое значение; как правило, лучше воспринимается собеседником «активное» построение фразы, чем пассивное.

- Корректное ведение аргументации по отношению к собеседникам оказывается намного выгоднее, особенно при длительных контактах. Поэтому

следует признавать правоту партнера, когда он прав. В этом случае не нарушается этика деловых (и неделовых) отношений, мы вправе ожидать и требовать такого же поведения от нашего партнера.

- Приспособить аргументы к личности делового собеседника;

- Избегать неделовых выражений, затрудняющих аргументирование и понимание, избегать пустых фраз, так как иногда даже незначительное изменение в «ключевой фразе» беседы часто оказывает решающее воздействие.

- Пытаться как можно нагляднее изложить свои доказательства, идеи и соображения. Книжки, рисунки, схемы и графические материалы на персональной ЭВМ повышают эффективность аргументации. Но при этом следует понимать, что сравнение должно быть понятным собеседнику, основано на его опыте; сравнения должны усиливать вашу аргументацию, но без преувеличения и крайностей, которые могут вызвать недоверие собеседника. Ручки, бумага, персональная ЭВМ являются очень важными вспомогательными средствами в ходе деловой беседы. Результатом беседы может быть готовый протокол, договор как зримый результат. При большом количестве участников можно использовать диапроекторы, кинопроекторы, проекционные телевизоры и т.п.

Стоит ли напоминать, что аргументация - это решающий этап воздействия. С помощью хороших аргументов и умелой их подачи можно спасти неудачную активизацию внимания и процесс представления информации.

Аргументирующая роль, определенная на основе цели: заставить подчиненного разделить мысли и представления руководителя об определенном предмете. В ее основе лежит разработка соответствующих структурных схем, и обслуживается она специфическими речевыми операциями. Главное ее назначение - восстановление понимания между участниками коммуникации, обеспечение условия достоверности сообщения. Предпосылкой для подключения аргументации служит сомнение объекта воздействия.

Необходимость аргументирующего воздействия в индивидуальной беседе осознается руководителями. Личные симпатии практически не сказываются, хотя и наблюдается тенденция к большому аргументированию при позитивном отношении к сотруднику, а также в тех случаях, когда подчиненный воспринимается строгим, независимым, критичным, способным признавать свою неправоту, уважительным и способным охотно подчиниться.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое деловая беседа?
2. Какие преимущества имеет деловая беседа? На каких принципах она строится?
3. Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?
4. Что такое дискуссия?
5. Какие этапы выделяют при дискуссии?

6. Какова роль ведущего в дискуссии?
7. Какие затруднения могут возникнуть при публичном выступлении?
8. Что такое аргументация?
9. Какова роль аргументации?

Домашнее задание

1. Выучить с. 44- 64, с.110- 137 по учебнику Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Дайте письменные ответы на вопросы для самоконтроля

**Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать
и фото переслать на страницу vk.com/id753427514
14.03.2023г. до 15.00 ч.**