

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

**Дисциплина: «ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
КОММУНИКАЦИИ»**

Форма обучения: очная

Курс: 3

43.02.17 Технологии индустрии красоты

Разработчики:

Преподаватель

Бабичев А.П.

Ставрополь 2025

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	<i>Уметь:</i> Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой Коммуникации; - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения; - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях; - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях; - управлять и развивать профессиональное сообщество	<i>Знать:</i> Виды деловой Коммуникации. Типологию клиентов. Партнерские отношения, правила проведения переговоров. Основы конфликтологии. Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональную коммуникация на рабочем месте

	<p>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</p>	
--	---	--

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины – экзаменационные билеты и критерии оценивания, представленные ниже.

3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета

Форма дифференцированного зачета: устная по вопросам.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: кабинет обществознания; истории; основ философии; истории и основ философии; гуманитарных и социально-экономических дисциплин; гуманитарных и социальных дисциплин; психологии; социальной психологии; эстетики.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши)

Перечень теоретических вопросов

1. Предмет и задачи делового общения. Понятие делового общения.
2. Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения. Стили общения.
4. Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.

5. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.

6. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.

7. Понятие социальная перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.

8. Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.

9. Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.

10. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

11. Типы взаимодействия по Э.Берну (ребенок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.

12. Основные стили общения.

13. Механизмы воздействия в процессе общения.

14. Определение делового общения. Специфика делового общения. Основные виды делового общения.

15. Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.

16. Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.

17. Поведение человека в организации и типы сотрудников.

18. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.

19. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.

20. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

- 21.** Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.
- 22.** Переговоры как вид делового общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
- 23.** Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
- 24.** Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
- 25.** Национальные особенности ведения переговоров.
- 26.** Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.
- 27.** Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушанья. Виды слушания и их характеристика.
- 28.** Типичные ошибки слушания.
- 29.** Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.
- 30.** Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
- 31.** Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
- 32.** Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.
- 33.** Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
- 34.** Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
- 35.** Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.
- 36.** Общая характеристика невербальных средств общения.
- 37.** Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.

38. Национальные особенности невербального общения.
39. Акустические средства невербального общения.
40. Этика и этикет делового общения.
41. Этикет письменного делового общения.
42. Этикет телефонного разговора.
43. Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.
44. Правила и принципы ведения различных видов спора.
45. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
46. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов
47. Комплимент как средство повышения эффективности делового общения.
48. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.
49. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
50. Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.
51. Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.
52. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
53. Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.
54. Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа. Индивидуальный имидж.
55. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
56. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.
57. Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению делового человека в конфликтной ситуации.
58. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.

59. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.

60. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.

61. Требования к одежде и внешнему виду делового человека.

62. Речевой имидж делового человека.

Задания к промежуточной аттестации:

Задание 1.

1.1. Проанализируйте ситуацию. Разговор в офисе.

Клиент:

– Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились!
(Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер:

– Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

1.2. Проанализируйте ситуацию. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 2. Подготовьте рекламное сообщение на тему «Что такое деловое общение и его роль в современном бизнесе?». Анализ образцов различного типа реклам осуществляется по следующим критериям: 1) максимум информации и целенаправленности при минимуме слов; 2) доказательность и доходчивость; 3) краткость и лаконичность; 4) зрелищность, оригинальность и неповторимость в деталях.

Задание 3. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях:

а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.

б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.

в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.

г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».

д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.

е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.

ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.

з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.

и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

Задание 4. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Задание 5.

5.1. Проанализируйте ситуацию. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

5.2. Проанализируйте ситуацию. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

5.3. Проанализируйте ситуацию. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

Задание 6. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты

видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»). «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»). «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка). Задание 15. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции. - Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хаит. — Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает. - А я излучаю сигналы, Эл? - Да, сэр. Все их излучают. - Какие сигналы я излучаю? Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: - Бледно-красные. - Что? - Марине выглядел озадаченным. - Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности... Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся. - Ну, разве этот парень не псих? — спросил он. - На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный. - Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово

население – ходячая радуга. - Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, – ответила я сухо. – Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный – цвет агрессии, гнева, ярости. Черный – болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку. - ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, – говорил Хант. – В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть – это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям... - Ну, хорошо, – прервал Марино, – что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали? - О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, – ответил Хант. – Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды – розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал... - Вам нравится такой тип женщин? – спросил Марино. Хант колебался - Нет, сэр. Если быть честным. Марино

рассмеялся, наклонился вперед и сказал: - Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали. Задумавшись, Хант наморщил лоб. - Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Задание 7. Составьте список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. В такой психологической характеристике должно быть не менее 10-12 черт.

Задание 8. Проанализируйте, как происходит взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристического продукта.

Задание 9.

9.1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

9.2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков.

Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он: 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Задание 10. Проанализируйте, как защитить себя от манипуляций в процессе общения? Приведите примеры.

Задание 11. Проанализируйте, как рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Задание 12. Разыграйте ситуацию. Предложите новую услугу своего туристического агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 13. Разыграйте ситуацию. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 14. Разыграйте ситуацию. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 15. Подготовьте личное резюме для устройства на работу.

Задание 16. Проанализируйте пример деловой беседы на совещании с руководителем:

- Дмитрий: Спасибо всем за то, что собрались здесь так быстро. Пожалуйста, наливайте себе кофе, и после этого приступим к повестке дня, которую вы видите на доске перед вами. Как вы видите, у нас только два пункта для обсуждения.
- Алексей: Да, Дмитрий. Я хотел бы добавить кое-что к данному списку, если это возможно.
- Дмитрий: К сожалению, Алексей, я улетаю на встречу в другой город в 11.00 часов утра, и у меня очень мало времени. Может ли это подождать, пока я не вернусь из поездки?
- Алексей: Конечно - вы же босс!
- Дмитрий: Хорошо. Итак, как вы знаете, в последнее время у нас очень много расходов, и у меня на данный момент есть прямое указание нашего директората рассмотреть вопрос о максимальном сокращении расходов. И, я бы хотел, чтобы каждый из вас, как руководитель департамента, подготовил бы мне отчет о возможных вариантах уменьшения расходов в разрезе ваших отделов. Прошу это сделать к моему возвращению из поездки. Я знаю, что экономить в принципе-то не на чем, но приказ есть приказ.
- Семён: Что касается другого нашего вопроса, Дмитрий ...
- Дмитрий: Да, Семён. У тебя есть идеи?
- Семён: Да, есть. Я взял на себя смелость записать свои идеи о том, как эта конкретная проблема может быть решена. Я сделал копию для каждого из вас. Вот.
- Дмитрий: Отлично, Семён! Это то, что нам нужно - ваша инициатива! Теперь мне нужно спешить. Я прочту это в самолете, а остальные могут обсудить идеи Семёна здесь прямо сейчас. Я соберу вас всех на совещание опять, когда вернусь. До свидания!
- Все: Пока!

Задание 17. Составьте несколько примеров начала деловой беседы или переговоров. С чего следует начинать разговор в деловом общении с партнером?

Задание 18. Составьте диалог деловой беседы в ситуации поиска работы.

Задание 19.

19.1. Проанализируйте ситуацию. Вы видите, что на переговорах ваш партнер намеренно искажает факты. Как вы поступите в этом случае?

19.2. Проанализируйте ситуацию. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задание 20.

20.1. Проанализируйте ситуацию. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

20.2. Проанализируйте ситуацию. Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Задание 21. Составьте несколько примеров начала переговоров. С чего следует начинать разговор в деловом общении с партнером?

Задание 22.

22.1. Проанализируйте ситуацию. Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

22.2. Проанализируйте ситуацию. Вы часто замечаете, что, хотя вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать ваш партнер, ускользает от вас, и вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время вы допустили некоторые ошибки в работе. Как вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что вам нужно предпринять?

22.3. Проанализируйте ситуацию. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной организации, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как вы построите беседу с ней в следующий раз?

Задание 23.

23.1. Решите следующую ситуацию. Определите тип темперамента данного ребенка: «Пятилетний Сергей не очень высок для своего роста, но гибок и строен. Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается. Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья. Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда - сюда, как у маленькой птички. Засыпает быстро и легко просыпается. Ритм – его сущность».

23.2. Определите тип темперамента данного ребенка: «Ко дню рождения Кати (8 лет) мама пригласила детей такого же возраста, но Катю долго не могли найти. Она спряталась под большим столом, забилась в угол и замерла. Когда ее вытащили из-под стола, она долго плакала, а потом смотрела на игру других детей со скорбным лицом и страданием во взгляде. Затем, преодолев себя, включилась в игру, но очень быстро устала, стала капризничать и плакать».

Задание 24. Решите задачи. Какие свойства нервной системы проявляются в этой характеристике?

А) Виктор Г., III класс. Медлителен. Походка неторопливая, вразвалку. Говорит медленно, но обстоятельно, последовательно. На уроках сидит с довольно равнодушным лицом, сам руки не поднимает, но на вопрос учителя обычно отвечает Правильно. Когда учитель спрашивает, почему он не поднял руку, отвечает односложно: «Да так...» Его трудно рассмешить или рассердить. Сам обычно не обижает товарищей, к ссорам других относится равнодушно. Незлобив, но для товарища ленится что-либо сделать. В разговор вступает редко, больше молчит. Понимает материал не быстро. Требуется несколько раз повторить ему новый материал, но задание выполняет правильно и аккуратно. Любит порядок. Придя в класс из другой школы, с трудом сдружился с ребятами. По словам матери, часто вспоминает старую учительницу. Видимо, привязчив.

Б) Борис Р., III класс. Безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Руки не находят покоя. Быстро и часто поворачивает голову во все стороны. Крайне, вспыльчив. Усваивает материал быстро и правильно, но часто от торопливости дает сбивчивые ответы. Приходится все время говорить ему: «Не отвечай сразу, подумай сначала, не торопись». Резко переходит от смеха к гневу и наоборот. Обожает военные игры. Очень инициативен. Учителя буквально засыпает вопросами. Отзывчив и на хорошее и на дурное (на последнее теперь реже, так как с ним ведется большая педагогическая работа). Когда рассердится, еще не умеет себя сдерживать, хотя и старается. Очень любит получать хорошие отметки. Говорит: «Изумрудная пятерочка». Хоть сто раз может сбегать куда угодно, но по дороге часто забывает поручение, так как от желания скорее его выполнить не дослушивает до конца.

В) Саша. Д., II класс. Очень впечатлительный. Малейшая неприятность выводит его из равновесия, плачет по каждому пустяку. Однажды Саша

заплакал только из-за того, что сразу не нашел в портфеле учебника. Очень обидчив. Долго помнит обиды и болезненно их переживает. Мечтательный. Часто задумчиво смотрит в окно, вместо того чтобы играть с товарищами. Покорно подчиняется всем правилам. Пассивен в детском коллективе. Час-то обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречаются трудности, он легко опускает руки, теряется и не доводит дела до конца. Но если настоять на выполнении задания, в большинстве случаев выполнит его не хуже других.

Г) Лена В., 2 класс. Девочка очень подвижная, на уроках ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет руку, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается всем новым, но сравнительно быстро и остывает. Преобладающее настроение веселое и бодрое. На вопрос: «Как дела?» – обычно отвечает с улыбкой: «Очень хорошо!», – хотя иногда оказывается, что полученные ею отметки и не так уж хороши. Про пятерки радостно объявляет всем в доме. Двоек не скрывает, но всегда бодро добавляет: «Это у меня так... случайно...» Иногда огорчается, даже плачет, но ненадолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать. На интересных уроках проявляет большую энергию и работоспособность. Легко сходится с подругами, быстро привыкает, к новым требованиям. Весьма разговорчива.

Задание 25.

25.1. Проанализируйте ситуацию. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов, историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

25.2. Проанализируйте ситуацию. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

25.3. Вспомните и запишите какую-либо недавнюю ситуацию, когда Вы пытались повлиять на чувства, мысли или поступки поведения другого человека. Постарайтесь определить, какую цель вы при этом преследовали. Чего Вы в действительности хотели добиться? Совпала ли эта цель с той, которую вы объяснили адресату своего влияния или негласно подразумевали? Определите вид вашего влияния.

Задание 26. Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов.

Герой романа А. Дюма граф Монте-Кристо для выяснения истинной причины своих злоключений переоделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадрусса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!... Знавал ли я беднягу Эдмонда! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширились, чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знавали? Жив ли он еще? Свободен ли? Счастлив ли?

– Он умер в тюрьме в более отчаянном и несчастном положении, чем каторжники, которые волочат ядро на тулонской каторге.

Смертельная бледность сменила разлившийся было по лицу Кадрусса румянец. Он отвернулся, и аббат увидел, что Кадрусс вытирает слезы уголком красного платка, которым была повязана его голова.

Вопросы: Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел? Чем была вызвана бледность Кадрусса? Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

Задание 27.

27.1. Расскажите о роли кинестетики, как одного из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела (жестикуляция, мимика и выразительность движений всего тела) в общении.

27.2. Опишите основные признаки проявления искренности – лживости собеседника, доверия – недоверия, уверенности – беспокойства, симпатии – антипатии.

Задание 28.

28.1. Проанализируйте задание. Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной психологии. В него входят:

- 1) физические характеристики – здоровье, внешность, манеры;
- 2) образование и опыт;
- 3) интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы;
- 4) способность к физическому труду, устной речи, счету;
- 5) интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата;
- 6) диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность;
- 7) личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению делового общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

28.2. Проанализируйте задание. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд

назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

28.3. Проанализируйте задание. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление – наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Задание 29.

29.1. Проанализируйте ситуацию. В отдел менеджмента по персоналу крупной коммерческой фирмы потребовался новый работник. После длительного отбора взяли перспективного молодого человека с университетским образованием, имеющего также дополнительный диплом курсов менеджмента по персоналу. Главный менеджер этого отдела – опытная и энергичная женщина, однако с непрофильным образованием (высшим экономическим). Новый сотрудник, узнав это, начал проявлять по отношению к ней пренебрежение, относиться "свысока", считая ее непрофессионалом. Собственным образованием и успехами в работе очень гордится, хотя практический опыт имеет небольшой. Главный менеджер отдела оказывается в затруднительной ситуации: ей нужно "приструнить" молодого человека, но при этом она боится потерять авторитет у остальных сотрудников и действительно оказаться в чем–то некомпетентной.

Вопросы:

1. Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации?
2. Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему?
3. Дайте характеристику манипулятивного воздействия?
4. Укажите причины манипулятивной установки?
5. Охарактеризуйте способы защиты от манипуляции?
6. Как организовывать и планировать деятельность подчиненных?

29.2. Проанализируйте несколько телевизионных рекламных роликов по следующей схеме.

1. Используются ли приемы прямого воздействия – информация и рациональные доводы – в пользу покупки товара (фразы типа “Теперь на 25 процентов дешевле”, перечисление полезных свойств товара и т. п.)? Какие именно?

2. Используются ли приемы манипулирования (например, предложение “Подключайтесь, пока бесплатно” – это пример манипуляции упущенной возможностью)? В чем их смысл?

Задание 30.

30.1. Проанализируйте ситуации. Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными.

Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально. Учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная премия».

30.2. Проанализируйте ситуацию. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

30.3. Проанализируйте свое поведение в споре.

Задание 31.

31.1. Определите типы транзакций в следующих ситуациях:

1. Муж:

– Бедлам в доме, ничего нельзя найти! Неужели так трудно сделать уборку?

Жена:

– Прости, пожалуйста, это потому что меня задержали на работе. Я сейчас быстро-быстро все уберу.

2. Двое школьников:

– Надоело сидеть за уроками! Пошли посмотрим видак.

– Какой ответ в последней задаче?

3. Муж и жена:

– Ты не знаешь, где мой ключ?

– Ты ослеп, что ли? Он же в двери торчит.

– При чем тут ослеп – вещи надо класть на свои места, а не разбрасывать, где попало.

– Вот именно! А ты всегда разбрасываешь. Я не прислуга, чтобы все за тобой подбирать! И т. д.

4. – Нынешние цены просто ужасны!

– На зарплату или пенсию жить уже совершенно невозможно.

Задание 32.

32.1. Проанализируйте ситуацию. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

32.2. Проанализируйте ситуацию. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся

ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

32.3. Проанализируйте ситуацию. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем, которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

32.4. Проанализируйте приведенные далее отрывки из художественных произведений по следующей схеме:

- сущность конфликта, испытываемого персонажем; противоречие, приводящее к конфликту;
- тип конфликта;
- вид психологической защиты;
- как психологическая защита трансформирует конфликт или способствует его разрешению.

Обратите внимание на то, что в приведенных отрывках может отмечаться не один, а несколько конфликтов или действие нескольких видов психологических защит; конфликт может отмечаться у одного или у нескольких из персонажей.

М.Ю. Лермонтов

ГЕРОЙ НАШЕГО ВРЕМЕНИ

(Печорин пытается догнать Веру, чтобы попроситься с ней, и убеждается, что не успевает.)

И долго я лежал неподвижно и плакал горько, не стараясь удержать слез и рыданий; я думал, грудь моя разорвется; вся моя твердость, все мое хладнокровие исчезли как дым. Душа обессилела, рассудок замолк, и если б в эту минуту кто-то меня увидел, он бы с презрением отвернулся.

Когда ночная роса и горный ветер освежили мою горячую голову и мысли пришли в обычный порядок, то я понял, что гнаться за погибшим счастьем бесполезно и безрассудно. Чего мне еще надобно? – ее видеть? – зачем? Не все ли кончено между нами? Один горький прощальный поцелуй не обогатит моих воспоминаний, а после него нам только труднее будет расставаться.

Мне, однако, приятно, что я могу плакать. Впрочем, может быть, этому причиной расстроенные нервы, ночь, проведенная без сна, две минуты против дула пистолета, та и пустой желудок.

Л.Н. Толстой

ВОЙНА И МИР

(Сцена знакомства Анатоля Курагина и княжны Марьи.)

Княжна Марья видела всех, и подробно всех видела. Она видела лицо князя Василия, на мгновение серьезно остановившееся при виде княжны и тотчас же улыбнувшееся, и лицо маленькой княгини, читавшей с любопытством на лицах гостей впечатление, которое произведет на них Мари. Она видела и m-lle Bourienne с ее лентой и красивым лицом и оживленным, как никогда, взглядом, устремленным на НЕГО. Но она не могла видеть ЕГО, она видела только что-то большое, яркое, прекрасное, подвинувшееся к ней, когда она вошла в комнату. Сначала к ней подошел князь Василий... Потом к ней подошел Анатолий. Она все еще не видела его.

М. Митчелл

УНЕСЕННЫЕ ВЕТРОМ

(Старая няня рассказывает о том, что произошло с родителями после гибели их любимой дочери, упавшей с пони.)

(*Отец*) ... схватил ружье, побежал и пристрелил этого бедного пони, а я, клянусь Богом, думала: он пристрелит и себя. Я совсем было растерялась: мисс Скарлетт (*мать*) лежит в обмороке, все соседи по дому бегают... А когда мисс Скарлетт пришла в себя, я подумала: слава тебе, Господи, теперь они хоть утешат друг дружку.

Да только как она пришла в себя, кинулась в комнату, где он сидел, и говорит: “Отдайте мне моего ребенка, вы убили ее”... Мисс Скарлетт обозвала его убивцем – зачем он позволил деточке прыгать так высоко. А он сказал, что мисс Скарлетт плевать было на Бонни (*погибшую дочь*) и на всех своих детей ей наплевать.

2. Подберите отрывки из художественной литературы, мемуаров, документальной прозы, в которых имеет место внутренний конфликт и действие психологических защит. Проанализируйте их по той же схеме, что и задание 1.

КОММЕНТАРИЙ. Подбирая отрывки, не следует забывать об основном признаке психологических защит – их неосознаваемом характере. Выбор, связанный с сознательным разрешением конфликта, а также проявления лжи, фальши, умалчивания, неискренности – все это часто может на внешнем, поведенческом уровне напоминать действие психологических защит. Однако психологическая подоплека в этих ситуациях совершенно различна. Как правило, по текстам их достаточно легко отличить друг от друга.

Задание 33.

33.1. Проанализируйте ситуацию. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу)

провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

33.2. Проанализируйте ситуацию. Предположим, у вас есть два кандидата на должность начальника инженерно-конструкторского бюро: один – ума палата, утопает в творческих идеях, захвачен работой, заражает вдохновением людей, но, как истинный ученый, совершенно не следит за своей внешностью; другой – холоден, вежлив, подтянут, умеет вести беседу и концентрироваться на делах, планирует работу подчиненных. Кого вы пригласите на работу и почему?

33.3. Проанализируйте ситуацию. С вашей точки зрения, все правила этикета сводятся к простоте, естественности и дружелюбию, а общение должно приносить радость. Вы находитесь на деловой встрече, в ходе которой партнеры пытаются манипулировать друг другом ради достижения собственных интересов. Каждый ведет свою игру. Вы заинтересованы в положительном исходе встречи, но такой подход к делу вызывает у вас отвращение. Что вы будете делать? Играть по общим правилам или согласно своим жизненным принципам?

33.4. Проанализируйте ситуацию. Ваше желание – устроить на своей фирме презентацию нового продукта. Фирма располагает средствами для составления рекламных буклетов, для приглашения гостей и проведения банкета, но ее финансовые возможности не позволяют оплатить для всех приглашенных места в гостинице по соответствующему разряду. Как вы все организуете?

Критерии оценивания заданий:

- оценка **«отлично»** - глубокие исчерпывающие знания и творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; умение свободно решать практические задания (задачи, конкретные ситуации, расчеты и т.п.); логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные вопросы и дополнительные вопросы преподавателя; свободное владение основной и дополнительной литературой, другими информационными источниками, рекомендованными учебной программой;

- оценка **«хорошо»** - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; стабильный характер знаний и умений и способность к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности, достаточное владение информационными источниками, литературой, рекомендованной учебной программой;

- оценка **«удовлетворительно»** - стабильные знания и понимание основного программного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточное владение информационными источниками, рекомендованной учебной программой;

- оценка **«неудовлетворительно»** - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; существенные пробелы в знании основного программного материала, принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволят студенту продолжить обучение или приступить к

практической деятельности без дополнительной подготовки по данному курсу; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

Источники

информации для подготовки к дифференцированному зачету

Список основной литературы

1. Этика и психология общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2020. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Список дополнительной литературы

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование).
<https://znanium.com/catalog/product/1145958>
2. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).
<http://znanium.com/catalog/product/766784>