

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Понятие общения, его роль в профессиональной деятельности фармацевта.....	4-5
2. Этические нормы во взаимоотношении фармацевтического работника с врачами, коллегами, потребителями	
2.1 Этические нормы при общении фармацевтического работника с посетителями аптек.....	6-8
2.2 Этические нормы при общении фармацевтического работника с врачами.....	8-9
2.3 Этические нормы при общении фармацевтического работника с коллегами.....	9-12
2.4 Этические нормы при общении фармацевтического работника с медицинскими (торговыми) представителями.....	12-14
2.5 Этическая сторона взаимоотношений между субъектами фармации и государством.....	14-15
3. Требования к фармацевту, работающему с посетителями аптек.....	16- 19
4. Список литературы.....	20

Введение

Способность эффективно общаться – это искусство, которым должен владеть каждый, а особенно будущий медицинский работник, которому наряду с профессиональными знаниями необходимо научиться эффективно, профессионально общаться с пациентами, их родственниками и друг с другом.

В деловых отношениях очень много зависит от характера взаимоотношений — личных встреч, бесед, переговоров, совещаний. Этика является своеобразным посредником, позволяющим быстрее найти оптимальное решение, сглаживая при этом острые углы, с достоинством выходить из затруднительных ситуаций.

В Этическом кодексе фармацевтического работника России нашли отражение этические нормы во взаимоотношениях: провизора с пациентом, провизора с врачом, провизоров внутри коллектива.

1. Понятие общения, его роль в профессиональной деятельности фармацевта

Человек – это существо общественное и он постоянно общается с другими людьми. В общении реализуются социальные отношения людей: общественные и межличностные.

Общение – универсальная деятельность, в которой участвуют люди всех возрастов, профессий и социальных статусов. Однако есть профессии, для которых разговор (беседа, интервью, переговоры) – приоритетная форма и преобладающий способ решения профессиональных задач.

С.И.Ожегов в « Словаре русского языка» указывает на следующую смысловую нагрузку слова «общение»: «Взаимные сношения, деловая или дружеская связь». В.И.Даль в «Толковом словаре живого великорусского языка» пишет: «Общенье...сообщенье, сообщество, взаимное обращение с кем».

С деонтологических и общежитейских позиций каждый человек обладает индивидуальным талантом общения. Под термином «общение» понимают межличностные отношения, разноплановые взаимные связи людей, доверительность, искренность обмена опытом, информацией, знаниями, помыслами, радостью, огорчением.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития психологических контактов между людьми, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании, в обоюдном обмене чувствами, мнениями, взаимооценке.

Общеизвестен и глубоко справедлив старинный афоризм о трех главных средствах в лечебном арсенале врача: травах (лекарствах), ноже и слове. Слово – самое универсальное средство и, может быть, самое ценное для больного, но безусловно очень трудное для медицинского работника. Мастерски владеть врачебным словом вовсе не просто. Это требует большого «душевного ресурса» врача или прочего медицинского персонала, высочайшей культуры, большой чуткости, знаний и таланта, а также некоторых актерских задатков.

Этико-деонтологические убеждения, нравственный облик медика в повседневной работе находят выражение, прежде всего, через общение с пациентами, больными, близкими больных, коллегами, сослуживцами.

При любом виде общения многое зависит от культуры и нравственного облика людей: одни вежливы и стараются понять и помочь другим, иные грубы, нетактичны, стремятся отделаться от собеседника, относятся к нему неуважительно и даже оскорбительно.

Важна техника общения: умение войти и установить контакт, понять и наладить отношения, проникнуть во внутренний мир другого. Известны различные средства коммуникативного процесса: жесты, мимика, интонации, система «контакта глазами» и т. д., но, прежде всего и важнее — это речь.

Известно, что лечить надо не болезнь, а больного, и дело не только в неповторимых индивидуальных особенностях организма разных людей, но и

в том, что это разные личности. Следовательно, и подходы в общении с ними не могут быть одинаковыми.

2. Этические нормы во взаимоотношении фармацевтического работника с врачами, коллегами, потребителями

В деловых отношениях очень много зависит от характера взаимоотношений - личных встреч, бесед, переговоров, совещаний. Этика является своеобразным посредником, позволяющий быстрее найти оптимальное решение, сглаживая при этом острые углы, с достоинством выходить из затруднительных ситуаций.

Этические нормы при общении фармацевтического работника с посетителями аптек

Фармацевт должен с уважением относиться к каждому посетителю, не проявляя предпочтение или неприязнь к кому-либо. Фармацевту в аптеке приходится сталкиваться с разного рода людьми, которые могут вызвать

негативные ощущения и нежелание с ними общаться, но необходимо преодолевать себя, так как даже опустившемуся на дно общества необходима помощь, и ее нужно оказывать.

В аптеку не приходят просто так, а идут с тревогой о своем здоровье или здоровье близких людей. Внимание, понимание, забота нужны нам всегда, чтобы развеять тревогу и дать надежду, что температуры завтра у ребенка не будет и он будет весел и бодр, у бабушки нормализуется давление и она будет встречать вас, как раньше, вкусными пирогами.

При общении с клиентом недопустимы раздражительность, обида, спешка, нетерпение, заносчивость, безразличие. Фармацевт должен помнить, что перед ним человек с заболеванием, и сделать скидку на его раздражительность и грубость. В повседневной работе встречаются разные случаи. Нередко посетитель приходит раздраженным внешними факторами (в автобусе толкнули, в магазине нагрубили и т.д.) и все накопленные негативные эмоции «выплескивает» на провизора. Конечно же, нужно быть в этом случае беспристрастным и не реагировать на данное поведение, но если вы чувствуете, что вы не сдерживаетесь, пригласите коллегу обслужить этого клиента. Вид нового человека подействует успокаивающе, и конфликт будет исчерпан.

Фармацевт должен следить за своей речью, жестами и мимикой. Говорить ясно, конкретно, достаточно громко. Речь, жесты и мимика «раздевают» человека перед собеседником, не зря артистов учат одним движением руки передать душевное состояние героя. Фармацевтический работник не должен быть манекеном, но излишняя импульсивность, говорливость или жестикуляция могут вызвать негативное отношение пациентов, необходим грамотный баланс.

Внешним видом фармацевт должен располагать к себе посетителя. Форменной одеждой вашей профессии является белый халат, это символ чистоты не только внешней (не зря есть поговорка - чисто как в аптеке), но и моральной.

Работник аптеки должен дать почувствовать посетителю, что в его лице он имеет высокообразованного, высококультурного и знающего специалиста. Не только дать почувствовать, но и еще быть на самом деле высокообразованным и знающим специалистом. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои знания: посещать конференции, читать специализированную профессиональную литературу, интересоваться информацией о новых лекарственных препаратах.

Фармацевт должен всегда сообщать необходимую информацию о лекарственных средствах клиенту. Право посетителя - получить и долг фармацевтического работника — сообщить всю необходимую информацию о лекарственных средствах (способ, время и частота приема, хранение в домашних условиях и др.). Большая очередь в аптеке - это не оправдание отсутствия необходимой информации для посетителя.

Фармацевт обязан сохранять в тайне всю медицинскую и доверенную посетителем личную информацию. Название лекарства говорит о многом - о заболевании, ее стадии и прогнозах, поэтому, вручая рецепт, клиент доверяет фармацевту информацию о себе и должен быть уверен, что информация не будет разглашена без его ведома, даже тогда, когда в аптеку с рецептом приходит родственник или знакомый больного.

При общении с посетителями аптек фармацевтический работник должен проявить следующие качества:

1. уважение к личности покупателя: внимательность, вежливость, культура

обслуживания, доброжелательность, чуткость;

2. взаимопонимание;

3. терпимость: выдержка, спокойствие, ровное настроение, приятное выражение лица, умение противостоять утомлению;

4. направленность психотерапии.

Этические нормы при общении фармацевтического работника с врачами.

Отношения между фармацевтическим работником и врачом должны строиться на взаимном уважении. Фармацевт не должен допускать бестактных высказываний в адрес врача, как и врач не имеет права умалять достоинство фармацевтического работника. У фармацевта и врача общая задача - возвращение здоровья пациенту.

В последнее время сложилась неприятная тенденция: врачи смотрят на фармацевтов немного свысока. Отчасти в этом виноваты некоторые фармацевты, знания которых недостаточно глубоки и в беседе с врачами о ЛС они бывают некомпетентными. Фармацевты также встречаются с врачами, безграмотными в области лекарствоведения. Но такое развитие отношений недопустимо, так как врачи 90% болезней лечат именно ЛС, а фармацевт является специалистом в этой области. Только взаимоуважение должно быть основой профессиональных взаимоотношений между фармацевтом и врачом.

Содружество фармацевтического работника и врача, совместный выбор наиболее эффективных, специфических ЛС и их лекарственных форм, дозы препарата, рациональной схемы лечения, способа применения, времени приема ЛС способствуют эффективному лечению пациента.

Врач и провизор несут полную ответственность за выписанные и выданные медикаменты. Поэтому при рецептурном отпуске провизор не должен:

І⌘ подменять врача в выборе лекарственного препарата, предлагать пациенту лекарственные препараты по своему усмотрению, так как не знает индивидуальных особенностей организма больного и течения заболевания.;

І⌘ оставлять без внимания допущенные врачами ошибки и неточности, несоблюдение установленных правил выписывания рецептов и неправильно указанные дозировки лекарственных препаратов, выявление несовместимости и т.д.

Все ошибки должны быть обсуждены с врачами. При этом критика должна быть аргументированной в доброжелательной форме.

Этические нормы при общении фармацевтического работника с коллегами.

Этические отношения провизора (фармацевта) с коллегами строятся по принадлежности к отдельным подвидам делового общения: подчиненный-руководитель, сотрудник-сотрудник.

Создание здорового микроклимата способствует слаженности работы всего коллектива. Слаженность зависит еще и от того, как понимает свои обязанности каждый сотрудник и, прежде всего, руководитель аптечного учреждения.

Руководитель должен заботиться о стабильности и преемственности кадров, правильном сочетании опытных и молодых работников.

Руководитель должен быть наделен не только большими правами, но и высокой культурой, эрудицией, чувством такта, убеждения и юмора. Он

должен быть авторитетом в коллективе.

Руководитель всегда на виду, и поэтому не может проявлять растерянность, слабость. Чтобы ни было у него на душе, обязан быть собранным, бодрым, чтобы люди получали от него заряд уверенности.

Руководитель должен помнить, что даже если человек ошибся, никто не вправе оскорбить его криком. Его подчиненные – это подчиненные только по службе и служат они не заведующему, а делу государства. Ни в коей мере нельзя ущемлять самолюбие людей, унижать их достоинство. Те, кто позволяют себе отступать от этой истины, безнадежно компрометируют себя, роняют свой авторитет.

Без соблюдения этики общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствуют себя дискомфортно, нравственно незащищенными.

Вот несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководством:

1. старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений;
2. не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо;
3. если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение;
4. не разговаривайте с начальником категоричным тоном, не говорите всегда

только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем;

5. будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть;

6. не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель этом случае теряет авторитет и доверие;

7. если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос о ваших правах, помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действия.

Общий этический принцип общения между коллегами можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к Вам». Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Вот несколько принципов этики делового общения между коллегами:

1. лучшие традиции нужно ценить, беречь, всячески укреплять и настойчиво прививать каждому новому сотруднику;

2. никогда не нужно бояться признать свои ошибки и упущения, не следует скрывать их и в работе товарищей по труду. Самокритика и благожелательная принципиальная критика — основа жизни коллектива, эффективный метод его воспитания, сплочения, укрепления;

3. не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого;
4. в отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных;
5. если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестного и неквалифицированного, ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом;
6. не относитесь с предвзятостью к своим коллегам, насколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними;
7. в интересах общего дела всегда нужно проявлять максимум такта, взаимопонимания и самодисциплины, благожелательности и обоюдного уважения, независимо от возраста и занимаемого положения;
8. взаимное уважение членов коллектива невозможно без обоюдного доверия и полной искренности;
9. улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику;
10. обращайтесь, если этого требуют интересы больного, за советом к коллегам, сами никогда не отказывайте в совете и помощи;
11. старайтесь слушать не себя, а другого;
12. рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.

Этические аспекты взаимоотношений провизоров и медицинских (торговых) представителей

Эти взаимоотношения сложились в новых для нас рыночных условиях. Медицинские (торговые) представители непосредственно работают с аптечными работниками и являются одним из основных источников информации о лекарственных препаратах конкретной компании.

Эффективность взаимоотношений между провизорами и медицинскими представителями определяется не только взаимной экономической заинтересованностью, но и складывающимися отношениями этического характера.

Важность этой стороны общения подтверждается тем, что, например, в программу обучения медицинских представителей входят помимо профессиональных, вопросы этического порядка: правила поведения, как произвести должное впечатление и создать атмосферу взаимного комфорта, как одеваться, говорить, использовать невербальные приемы и др. Кроме того, при оценке результативности медицинских представителей одними из главных критериев рассматривают степень удовлетворенности клиентов, отсутствие жалоб, что подтверждает соблюдение медицинским представителем этических норм при проведении презентации и заключении договоров.

Учитывая напряженный характер работы провизора, медицинский представитель, руководствуясь этическими нормами, должен заранее по телефону сообщить о времени и цели своего визита. Провизор, в свою очередь, согласившись на встречу, не должен избегать ее или переносить на другое время.

Важным во взаимоотношениях провизоров и медицинских представителей является установление доверительных отношений, не допускающих ложных обещаний, предоставление недостоверной информации, что способствует долгосрочным партнерским связям.

Не лишним считается взаимная поддержка, укрепление ощущения правильности обоюдного принятого в ходе сделки решения.

Стараясь сформировать положительное отношение к фирме и ее продукции, медицинский представитель не должен использовать такие не совместимые с этикой приемы, как умаление достоинств лекарственных препаратов фирм-конкурентов, рекламирование неэффективных препаратов, предоставление образцов препаратов, подарков, сувениров и другие формы материального стимулирования потенциальных клиентов. Провизоры же не должны принимать разного рода презенты и поощрять, таким образом, медицинских представителей к их использованию при налаживании партнерских отношений.

Этическая сторона взаимоотношений между субъектами фармации и государством

Фармацевтические предприятия, как и предприятия других отраслей, обязаны соблюдать общие этические правила и нормы, закрепленные в государственных законодательных актах, отражающие человеческие и социальные аспекты жизни общества. На них распространяется выполнение моральных параметров в таких сферах как:

- Ї壹 защита интересов потребителей;
- Ї贰 недопущение дискриминации при приеме на работу;
- Ї叁 защита среды обитания;
- Ї肆 участие в общественных фондах и благотворительных акциях;
- Ї伍 экономия природных, энергетических, сырьевых ресурсов и т. д.

Глубокое социальное содержание фармации определяет и некоторую специфику рассматриваемых взаимоотношений.

Характерная особенность лекарственных препаратов как товаров широкого потребления накладывает на провизоров (фармацевтов) большую

ответственность относительно:

- И壹 качества и безопасности выпускаемой фармацевтической продукции;
- И贰 строгого контроля всех процессов, связанных с созданием и производством лекарственных препаратов;
- И叁 хранения и отпуска лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения;
- И肆 рекламы лекарственных препаратов и т. д.

Соблюдение этических сторон соответствующих законов создает условия для сохранения и укрепления здоровья всех членов общества.

Предприятиям фармацевтического профиля в большей степени присущи такие важные с моральной и этической точек зрения виды деятельности как участие в государственных программах по:

- И壹 пропаганде здорового образа жизни;
- И贰 профилактике заболеваний;
- И叁 обезвреживанию и переработке отходов химико-фармацевтической промышленности;
- И肆 обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия соответствующего региона;
- И伍 разработке проектов законодательных актов и внесении предложений по формированию государственной политики в сфере здравоохранения;
- И陆 правовой защите от каких-либо незаконных форм дискриминации, связанной с состоянием здоровья человека и др.

3. Требования к фармацевту, работающему с посетителями аптек

Внешний вид

80% клиентов получают первое впечатление об аптеке, глядя на ее сотрудников. Задача фармацевта – внушать доверие посетителям, в чем помогут опрятность и сдержанность в одежде, причёске, макияже. Подтянутость в осанке, накрахмаленный и безупречно чистый халат, бейджик с ФИО и должностью на груди, аккуратная скромная причёска и минимальный макияж не только способствуют установлению доверительного контакта с покупателем, но и являются нормой с точки зрения фармацевтической этики.

Поведение

Посетители аптек – преимущественно больные люди, многим из которых свойственна раздражительность и внушаемость, повышенная требовательность и обидчивость. Поэтому при общении с ними следует проявлять максимум чуткости, внимания и такта. Аптечному работнику надо следить за своими жестами и мимикой, так как больные очень чувствительны

к проявлениям недоброжелательности. Неприятное впечатление оказывают на больного обсуждения затруднительных моментов при изготовлении лекарственных средств, споры между работниками аптеки и посторонние разговоры в его присутствии. Приветливое обращение, вежливость, предупредительность, желание облегчить недуг способствуют укреплению авторитета фармацевта.

Речь

Нередко и слово лечит, поэтому важно не только, что, но и как сказать. Необдуманное слово может подорвать доверие больного к фармацевту, нанести психическую травму, которая станет причиной ятрогенного заболевания. Информировав больных о порядке приема препарата, следует избегать употребления сложных медицинских терминов. Надо говорить понятно и в меру громко, а пожилым основные положения необходимо повторять несколько раз.

Умение выслушать

Некоторым клиентам свойственно желание поговорить о своих болезнях, в надежде услышать слова участия. Невнимание обижает их. Умение выслушать, посочувствовать, разделить чужую боль является важным деонтологическим требованием к фармацевту. Однако слушать не значит молчать: следует выразить свое отношение, причем не формально, иначе человек почувствует неискренность.

Разъяснение правил приема лекарственных средств

При отпуске лекарственного средства аптечный работник должен подробно объяснить, как его хранить в домашних условиях, как и когда принимать, чем

запивать, какой соблюдать режим приема. Надо осторожно, не внушая страха, предупредить о возможных побочных действиях препарата и объяснить, что при этом делать: прекратить прием, обратиться к врачу, уменьшить дозу.

Авторитет врача

Фармацевт должен всемерно поддерживать авторитет врача для сохранения веры пациента в эффективность лекарственного средства. В его присутствии недопустимо высказывание критических замечаний в адрес врача или выражение сомнений в целесообразности назначения.

Повышение профессионального уровня

Аптечный работник должен иметь высокий уровень профессиональной подготовки: хорошо знать фармацию и основы клинической фармакологии, ориентироваться в различных разделах клинической медицины, чтобы уметь дать квалифицированную консультацию врачу.

Совершенствование знаний и методов работы - один из главных деонтологических принципов, так как от квалификации фармацевта зависит здоровье человека. Это особенно актуально сегодня, когда объем медицинской информации возрос, номенклатура лекарств значительно увеличилась. К тому же многие хозяева аптек, не являющиеся провизорами, фармацевтами по специальности, не понимают важности информационной работы среди сотрудников, врачей и населения. Поэтому работники аптеки вправе в вежливой форме требовать от владельца аптечной организации информационного обеспечения (справочники, отраслевые журналы и газеты) и внедрения современных информационных технологий (компьютер, доступ к Интернету).

Профессиональная информационная работа аптеки в конечном итоге положительно отражается не только на качестве продаж, но и на рентабельности. Ведь лекарство - это лекарственное средство плюс информация о нем. В аптеку, где клиент получил исчерпывающие сведения от грамотного провизора, он, вероятнее всего, придет многократно.

В своей профессиональной деятельности провизор (фармацевт) должен:

Соблюдать этические нормы и принципы в отношении клиента:

Вселять уверенность в эффективность лечения, ЛС и выздоровление клиента.

Уметь общаться с посетителями, учитывать их интересы и привычки, сочувствовать им, разделять чужое горе, поднимать настроение, преодолевать чувство безнадежности и безысходности пациента, оценивать невербальные признаки состояния больного (выражения лица, поза, тон голоса и т.п.). Быть доброжелательным, заслуживать доверие и расположение больного.

Не допускать ошибки общения, невнимания к тому, что и как говорит пациент, неподобающего внешнего вида.

Избегать поспешности действий, непродуманности в подготовке рабочего места.

Соблюдать врачебную тайну и конфиденциальность информации в ходе ведения профессиональной практики.

Владеть основами психотерапевтического (межличностного повседневного общения) воздействия для улучшения взаимопонимания с пациентами.

Качественно и квалифицированно обслуживать посетителей аптеки:

Максимально сократить время приготовления ЛС с учетом строгого соблюдения технологии изготовления

Исключать ошибки в своей работе, предупреждать их в приготовлении и выдаче ЛС.

Совершенствовать контроль качества ЛС с обязательным разбором каждой выявленной ошибки.

Сообщать необходимую информацию о ЛС (о фармакологическом действии, способе, времени и частоте приема, хранения в домашних условиях, возможной несовместимости с пищей или другими препаратами и т.д.)

Обеспечить качество и необходимый ассортимент ЛС и изделий медицинского назначения с учетом территориальных и географических особенностей месторасположения аптечного учреждения и финансовых возможностей покупателя.

Квалифицированно оказывать первую медицинскую помощь.

Критически оценивать рекламные сообщения о ЛС. Предупреждать пациента о бдительности при сенсационной рекламе, особенно по радио и телевидению.

Проводить санитарно-просветительскую работу среди населения. Разъяснять посетителям аптек вредность самолечения, бесконтрольного приема ЛС и знахарства.

Список литературы

1. Деловое общение / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: по подписке. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>

2. Лопатин, В. П. Биоэтика: учебник. Лопатин П. В. , Карташова О. В./ Под ред. П. В. Лопатина. 4-е изд., перераб. и доп. 2009. - 272 с. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-0829-2. - Текст: электронный// ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970408292.html>.

3. Мандель, Б. Р. Деловая культура [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. – Москва ; Берлин ; Директ-Медиа, 2019. – 389 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496625