

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ
АВИАЦИИ»**

Кафедра философии и социальных коммуникаций

ОСНОВЫ КРОССКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

**Учебно-методическое пособие
для студентов Гуманитарного факультета
Направление подготовки «Реклама и связи с общественностью»**

**Санкт-Петербург
2017**

Одобрено и рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом Университета

Мухортова В.Н. **Основы кросскультурных коммуникаций**: учебно-методическое пособие [Текст] / В.Н. Мухортова – СПб.: Изд-во «КультИнформПресс», 2017. - 13 с.

Рецензент: М.Н. Майор, кандидат философских наук, доцент

Учебно-методическое пособие издается в соответствии с программой курса «Основы кросс-культурных коммуникаций», ставит своей задачей оказание помощи студентам дневного обучения в организации их самостоятельной работы, а также содержит ряд требований, предъявляемых к студентам, изучающим данную дисциплину. Учебный процесс на дневном отделении включает лекции, практические занятия сдачи дифференцированного зачета.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов дневной формы обучения ФГБОУ ВО СПбГУ ГА.

Цели и задачи дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Основы кросс-культурных коммуникаций» является получение систематизированного представления о межкультурной коммуникации как объекте научного и прикладного анализа и осведомленности о методах и результатах исследований различных элементов данного типа коммуникации. Цель курса: дать представление об особенностях деловых культур ведущих стран мира.

Дисциплина направлена на изучение одной из самых интересных областей современной культурологии – анализу критериев для сопоставления культур. В рамках курса дается обзор классических исследований, посвященных изучению культурных различий в деловой коммуникации, предлагается набор практических рекомендаций, помогающих специалисту по рекламе и связям с общественностью найти правильный стиль коммуникации в новой для него культурной среде.

Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

- способность владеть навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов;
- умение проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- историю и основы современной практики межкультурной коммуникации, различные ее виды и формы;
- методы кросс-культурных исследований.

Уметь:

- пользоваться справочной и научной литературой;
- уметь разрабатывать базовые модели рекламных PR-коммуникаций для различных культурных сред.

Владеть:

- навыками деловой коммуникации в различных культурах;
- методами анализа кросс-культурных коммуникаций.

Подписано в печать 29.03.2017г. Формат 60x84/16
У.п.л. 1,5. Уч.-изд.л 1,5. Тир. 100экз.
Отпечатано в типографии ООО «Турусел»
197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова д.38.
toroussel@mail.ru
Зак. № 13926 от 29.03.2017г.

Обеспечение учебного процесса литературой осуществляется при посредстве учебных пособий:

1 Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для академического бакалавриата / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 282 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01025-1.

2 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

3 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

4 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

5 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учеб. пособие для СПО / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 265 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2.

6 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

ПРОГРАММА ЛЕКЦИОННОГО КУРСА

Раздел 1. Разнообразие коммуникационных культур в международном бизнесе

Понятие культуры, разнообразие подходов в понимании сущности культуры. Культура как «коллективная ментальная запрограммированность» (Гирт Хофстеде). Культура и ценности (Фонс Тромпенарс). Место культуры в «культурной пирамиде» (Гирт Хофстеде). Современное понимание культуры как универсального способа человеческого существования, как формы организации человеческой жизни.

Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

3 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

Дополнительная литература

1 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

2 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

1. Понятие культуры, разнообразие подходов в понимании сущности культуры.
2. Виды культур.
3. Культурная компетенция и коммуникативная компетенция.
4. Культурные стереотипы.
5. Модель культуры Э. Холла: теория информационных систем
6. Высококонтекстуальные/низкоконтекстуальные культуры.
7. Предпосылки создания модели культур Г. Ховстеде.
8. Параметры измерения культур в концепции Г.Ховстеде.
9. Модель культуры Ф. Тромпернарса.
10. Признак универсализм/партикуляризм в модели Ф. Тромпернарса.
11. Формальные и неформальные деловые культуры.
12. Отношение ко времени в различных культурах.
13. Отношение к пространству в различных культурах.
14. Признак индивидуализм/коллективизм в моделях Ф. Тромпернарса и Г. Ховстеде.
15. Вербальная и невербальная коммуникация.
16. Организация PR-коммуникации на зарубежном рынке.
17. Проблема глобализации (стандартизации) и локализации (адаптации)PR.
18. Эффективность PR воздействия в межкультурных коммуникациях.

2 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

3 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

Дополнительная литература

1 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

2 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

Раздел 6.

Практическое занятие №13 PR в контексте современных межкультурных коммуникаций
Практическое занятие №14 Организация межкультурной PR-коммуникации на российском и зарубежном рынках.

Вопросы

1. PR-коммуникация в многонациональных корпорациях.
2. Проблема глобализации (стандартизации) и локализации (адаптации) PR.
3. Трудности и стратегии адаптации PR-проектов.
4. Этнокультурные стереотипы и их использование в PR.
5. Полиэтническая и поликонфессиональная специфика PR-деятельности в России.

Основная литература

1 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

2 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия :

Культурный шок. Четыре фазы протекания культурного шока при знакомстве иностранца с культурой другой страны. Четыре фазы освоения местными жителями чужой культурой. Этноцентризм, полицентризм, культурный шовинизм. Проявление культурного эгоцентризма как культурная близорукость. Культурная компетенция и коммуникативная компетенция.

Культурные различия. Виды культур: региональная, городская культуры и культуры «сообществ по образу мысли».

Раздел 2. Модель культуры Э. Холла: теория информационных систем

Высококонтекстуальные/низкоконтекстуальные культуры: как определяющие значение коммуникации в зависимости от окружающей среды, отношений и способа их осуществления.Monoактивные культуры как определяющие структуру организации деятельности в определенной последовательности. Полиактивные культуры: планирование деятельности по значимости дел в данный момент. Способы сбора информации в разных культурах. Отношение к пространству в различных культурах. Проксемика. «Пространственный пузырь».

Раздел 3. Модель культуры на основе системы ценностей (теория Г. Ховстеде)

Предпосылки создания модели культур Г. Ховстеде. Различия в маркетинговом продвижении товаров и услуг на международных рынках. Характеристики международных рекламных и PR-кампаний, критика глобальных коммуникационных программ.

Основания для различия культур. Дистанция власти как показатель готовности представителей различных культур акцептировать власть и властные структуры. Избегание неопределенности как показатель уровня потребности в отсутствии неопределенности в будущем и на рабочем месте. Индивидуализм/коллективизм как доминирующий вид отношений, устанавливаемых между людьми. Мужественность/женственность как предпосылка дифференциации социальных ролей субъекта и основа установления ценностных предпочтений и ценностей в обществе.

Раздел 4. Модель культуры Ф. Тромпернара

Универсализм/партикуляризм как признак, делящий культуры на придерживающиеся универсальных правил и предпочитающие личностные отношения;

Индивидуализм/коллективизм как признак, указывающий на место благополучия отдельного индивида или коллектива в системе ценностей культуры;

Нейтральность/эмоциональность как признак, указывающий на принятую обществом (культурой) степень выражения эмоций; диффузия/специфицированность как признак, опи-

сывающий отношения между людьми как варьирующиеся в зависимости от ситуации или существующие в договорной форме.

Нацеленность на достижение/статус – признак, указывающий на предпочитаемый культурой способ достижения статуса за счет личных усилий или социального происхождения.

Отношение ко времени как признак, делящий культуры на нацеленные на современность и ориентированные на прошлое и сохранение традиций.

Отношение к окружающей среде: признак, указывающий на степень зависимости культуры от природы и окружения.

Раздел 5. Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде и межкультурный менеджмент

Элементы коммуникации. Невербальная и паравербальная коммуникация в эмоционально экспрессивных и сдержанных культурах: междометия, молчание, жестикация, мимика, одежда, дистанция и ритм. Паравербальная коммуникация на переговорах: высота голоса и интонация, смысл молчания. Четыре основных элемента невербальной коммуникации: «пространственный пузырь», прикосновения, контакт взглядов, язык телодвижений. Наложение речи.

Формальные и неформальные деловые культуры. Статусные препятствия: гендерные, возрастные, должностные, образовательные, профессиональные (для сотрудников отделов по связям с общественностью или маркетинга).

Раздел 6. PR в контексте современных межкультурных коммуникаций

Организация PR-коммуникации на зарубежном рынке. PR-коммуникация в многонациональных корпорациях. Проблема глобализации (стандартизации) и локализации (адаптации) PR. Специфические трудности в международных PR. Трудности и стратегии адаптации PR-проектов.

Своеобразие PR-коммуникации в различных странах. Эффективность PR воздействия в межкультурных коммуникациях. Этнокультурные стереотипы и их использование в PR. Полиэтническая и поликонфессиональная специфика PR-деятельности в России.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Предлагаются типовые планы практических занятий по шести разделам программы курса. После каждого раздела дается список литературы.

02314-5.

2 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

3 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

Дополнительная литература

1 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

2 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

Раздел 5.

Практическое занятие №11 Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде.

Практическое занятие №12 Элементы межкультурной деловой коммуникации.

Вопросы

- 1 Понятие межкультурного менеджмента.
- 2 Формальные и неформальные деловые культуры.
- 3 Элементы межкультурной деловой коммуникации.
- 4 Вербальная и невербальная коммуникация.
- 5 Проблема статусных препятствий в коммуникации разных культур.

Основная литература

1 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

3 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

Дополнительная литература

1 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

2 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

Раздел 4.

Практическое занятие№9 Модель культуры Ф. Тромпернарса.

Практическое занятие№10 Основания для различия культур.

Вопросы

1. Чем отличаются представления о деловом статусе в формальных и неформальных культурах?
2. Какие сложности в коммуникации возникают между представителями низкоконтекстуальной и высококонтекстуальной культур?
3. Почему в культурах некоторых стран общественное порицание или даже похвала могут расстроить людей?
4. Как будет восприниматься профессиональная критика представителями экспрессивных культур?
5. К какому типу деловой культуры относятся культуры большинства романских стран?
6. Каким образом культура проявляется в языковой специфике?

Основная литература

1 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-

Раздел 1.

Практическое занятие№1 Разнообразие коммуникационных культур в международном бизнесе.

Практическое занятие№2 Способы сбора информации в разных культурах.

Практическое занятие№3 Культурная компетенция и коммуникативная компетенция.

Вопросы

1. Какие определения культуры вы знаете? В чем их сходство и отличие?
2. В чем заключается опасность оценочных культурных стереотипов?
3. Как связана культура и коммуникация?
4. Что такое культурологическая функция коммуникации?
5. В каких аспектах межкультурной коммуникации необходимо разбираться специалисту по связям с общественностью?
6. Что такое коммуникационная культура?
7. Как влияет коммуникационная культура на ведение бизнеса в разных странах?
8. Что понимают под кросс-культурной коммуникацией?

Основная литература

1 Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для академического бакалавриата / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 282 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01025-1.

2 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

3 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

Дополнительная литература

1 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

2 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

3 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учеб. пособие для СПО / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 265 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2.

Раздел 2.

Практическое занятие №4 Модель культуры Э. Холла: теория информационных систем

Практическое занятие №5 Высококонтекстуальные/низкоконтекстуальные культуры.

Практическое занятие №6 Моноактивные и полиактивные культуры.

Вопросы

1. Какие методы актуализации информации существуют в различных культурах (в рамках теории Э.Холла)?
2. Как меняется отношение к пространству и времени в зависимости от типа культуры?
3. Охарактеризуйте коммуникативное поведение моноактивных культур.
4. Охарактеризуйте коммуникативное поведение полиактивных культур.
5. В чем отличие способов сбора информации в полиактивных и моноактивных культурах?

Основная литература

1 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

2 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.

3 Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 193 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00242-3.

Дополнительная литература

1 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00428-1.

2 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.

Раздел 3.

Практическое занятие №7 Модель культур Г. Ховстеде.

Практическое занятие №8 Основания для различия культур.

Вопросы

- 1 В культурах каких стран благополучие коллектива значит больше благополучия индивида?
- 2 Какие культуры акцентируют наличие различий в обладании властью? Как это проявляется в деловом общении?
- 3 Какие культуры воспринимают наличие неопределенности (в общении) как потенциальную опасность?
- 4 Какие профессиональные приоритеты существуют для работников, происходящих из стран, культуры которых обладают высоким индексом а) мужественности; б) женственности?
- 5 Как параметр «дистанция власти» может отражать глубину иерархии в организации?

Основная литература

1 Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5.

2 Лебедева, Н. М. Этнопсихология : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. М. Лебедева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 491 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02318-3.