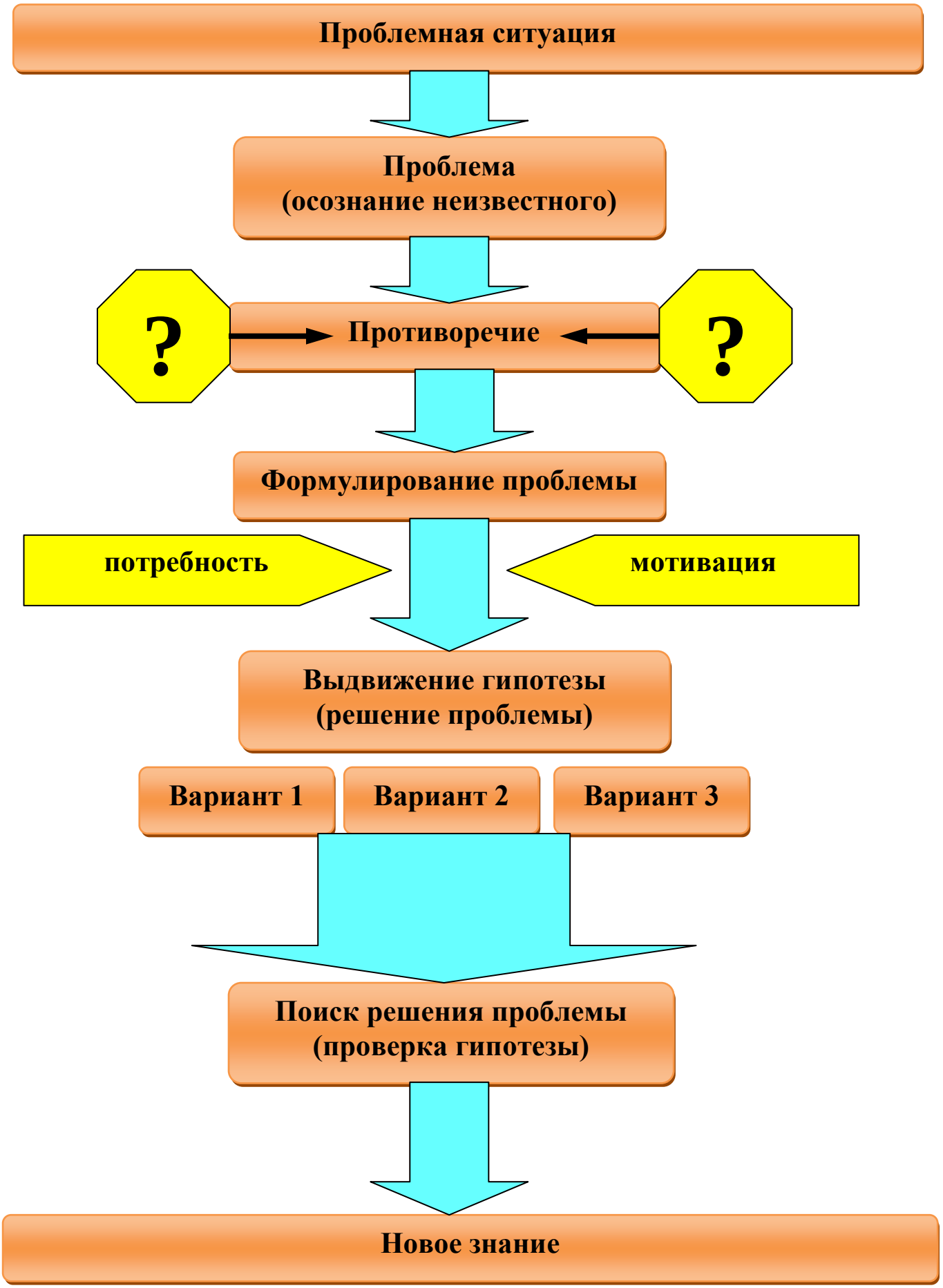
Алгоритм решения проблемных ситуаций

Алгоритм решения проблемных ситуаций (А.М. Матюшкин)