

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ  
ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

**Виконавець**

студент центру вечірньої форми навчання  
(факультет)

Сикманова Галина Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник**

старший викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Павлоцький Володимир Якович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Одеса 2018**

## АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Сикманова Галина Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Напрями підвищення ефективності мотивації праці персоналу підприємств  
готельного господарства

(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з трьох розділів: теоретичні основи організації оплати праці, мотивації і стимулювання персоналу підприємств готельного господарства; дослідження діяльності і оцінка ефективності стимулювання персоналу готелю «Катерина II»; пропозиції щодо вдосконалення внутрішньфірмової системи оплати праці, мотивації і стимулювання персоналу готелю «Катерина II»

Об'єктом дослідження є процес мотивації персоналу готельних підприємств.

Предметом дослідження є підвищення ефективності мотивації та стимулювання праці працівників готелю «Катерина II».

У випускній роботі розглядаються організація оплати праці, мотивації і стимулювання персоналу підприємств готельного господарства. Аналізується стан фінансово-господарської діяльності готелю «Катерина II» за 2015-2017 роки.

Наведені у випускній роботі результати аналізу й рекомендації з покращення ефективності стимулювання персоналу засобу розміщення можуть застосовуватися для роботи у готельному бізнесі України, що обумовлює актуальність роботи.

**Ключові слова:** оплата праці в готельному господарстві, організація системи мотивації та стимулювання в готелях, розподіл преміальних виплат, кваліметрична оцінка працівників.

## SUMMARY

the final work on the education of bachelor's degree

Sykmanova Halyna Andriivna

Directions of improving the efficiency of motivation of the staff of enterprises of  
hotel industry

Odessa national University of Economics

Odessa, 2018 year

The final work consists of three sections: theoretical bases of the organization of remuneration, motivation and stimulation of the personnel of the enterprises of hotel industry; research of activity and assessment of efficiency of stimulation of the personnel of hotel «Ekaterina II»; proposals for improvement of the company's system of remuneration, motivation and incentives for the staff of the hotel «Ekaterina II».

The object of the study is the process of motivation of hotel staff.

The subject of the study is to improve the efficiency of motivation and stimulation of employees of the hotel «Ekaterina II».

In the final work, the organization of remuneration, motivation and stimulation of personnel of the enterprises of the hotel industry are considered. The state of financial and economic activity of the hotel «Ekaterina II» for 2015-2017 is analyzed.

Given the prom the results of analysis and recommendations for improving the effectiveness of incentives for staff accommodation facilities may apply for work in the hospitality industry of Ukraine, which determines the relevance of the work.

**Keyword:** salary in the hotel industry, the organization of the system of motivation and stimulation in hotels, distribution of bonus payments, qualified evaluation of employees.

## ЗМІСТ

стор.

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОПЛАТИ ПРАЦІ, МОТИВАЦІЇ І СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	7
1.1. Трудові ресурси та персонал готелів.....	7
1.2. Сутність, функції та склад заробітної плати на підприємствах готельної індустрії.....	12
1.3. Особливості мотивації та стимулювання персоналу підприємств готельного господарства.....	18
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ І ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ «КАТЕРИНА II»</b> .....	28
2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю «Катерина II».....	28
2.2. Аналіз ефективності мотивації та оплати праці персоналу готелю «Катерина II».....	35
2.3. Аналіз фінансових результатів діяльності готелю «Катерина II».....	46
<b>РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОФІРМОВОЇ СИСТЕМИ ОПЛАТИ ПРАЦІ, МОТИВАЦІЇ І СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ «КАТЕРИНА II»</b> .....	52
3.1. Методика оптимізації визначення базової заробітної плати персоналу готелю «Катерина II».....	52
3.2. Розробка системи розподілу преміальних виплат на основі індивідуальних факторів оцінки персоналу готелю «Катерина II».....	58
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	66
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	69

## ВСТУП

Сучасний стан управління вітчизняними підприємствами готельної галузі змушує приділяти особливу увагу проблемам організації оплати праці та мотивації їх персоналу.

**Актуальність** даної проблематики, якій присвячена випускна робота, полягає в існуванні тісного зв'язку та взаємозалежності між ефективним управлінням трудовим колективом організації і розумінням його мотивації. Тільки знаючи мотиви, що лежать в основі дій співробітників, можна спробувати розробити ефективну систему форм і методів управління готельним підприємством. Для цього необхідно знати, як виникають або чим викликаються ті або інші мотиви, як і якими способами мотиви можуть бути приведені в дію, як здійснюється мотивування персоналу.

Мотивація являє собою процес створення системи умов або мотивів (motif – фр. спонукальна причина, привід до тієї чи іншої дії), які чинять вплив на поведінку людини, направляють його у потрібний для організації бік, що регулюють інтенсивність праці, спонукають проявляти сумлінність, наполегливість, старанність у досягненні цілей. Поняття мотивації тісно пов'язано з проблемою керування персоналом. Нові економічні відносини, характерні для перехідного періоду, висувають і нові вимоги до персоналу. Це не тільки підбір, навчання і розміщення кадрів, але і формування нової свідомості, менталітету, а отже, і методів мотивації.

В практиці керування однією з найпоширеніших його форм є матеріальне стимулювання. Роль даного виду стимулювання виключно велика. Однак дуже важливо враховувати конкретну ситуацію, у якій матеріальне стимулювання здійснюється, і намагатися уникати перебільшення його можливостей, тому що людина має дуже складну і неоднозначну систему потреб, інтересів, пріоритетів і цілей.

Стимулювання принципово відрізняється від мотивування. Суть цієї відмінності полягає в тому, що стимулювання – це один із засобів, з допомогою

якого може, здійснюється мотивування. При цьому, чим вище рівень розвитку відносин в організації, тим рідше як засоби керування людьми застосовується стимулювання. Це пов'язано з тим, що виховання і навчання як один з методів мотивування людей призводять до того, що члени організації самі виявляють зацікавлену участь у справах організації, здійснюючи необхідні дії, не чекаючи, чи взагалі не одержуючи відповідного стимулюючого впливу.

**Мета випускної роботи** – запропонувати способи вдосконалення мотивації та стимулювання працівників підприємств готельної індустрії.

**Основні завдання**, необхідні для досягнення мети роботи:

- вивчити теоретичні основи мотивації та стимулювання працівників в організаціях готельної сфери;
- провести аналіз системи мотивації і стимулювання праці працівників готелю «Катерина II»;
- вивчити дію мотиваційного та стимулюючого механізму в процесі управління персоналом в готелі «Катерина II»;
- запропонувати можливі напрямки роботи з підвищення мотивації та вдосконалення механізмів стимулювання праці працівників готелю «Катерина II».

**Об'єкт випускної роботи** – процес мотивації персоналу готельних підприємств.

**Предмет випускної роботи** – підвищення ефективності мотивації та стимулювання праці працівників готелю «Катерина II».

Робота складається зі вступу, трьох глав, висновків, списку використаної літератури. В першому розділі розкрито теоретичні аспекти мотивації і стимулювання працівників засобів розміщення, у другому – розглянута організація системи мотивації та стимулювання в готелі «Катерина II». У третьому розділі надано рекомендації щодо вдосконалення процесів мотивації і стимулювання в системі управління готелю «Катерина II».

**Інформаційну базу** випускної роботи формують нормативні-правові акти України, міждержавні та національні стандарти, що регулюють діяльність готельних підприємств, фінансова звітність та бухгалтерська документація готелю

«Катерина II», а також науково-практичні видання та навчальні посібники вітчизняних та зарубіжних авторів: З. М. Горбильової, В. Р. Гуляєва, О. П. Дуровича, В. А. Квартальнова, В. Ф. Кифяка, С. Ф. Покропивного, Т. В. Ткаченко, В. М. Школи, А. Е. Саака та інших, статті з фахових періодичних видань, окремі Інтернет-ресурси.

**Методологічну основу** випускної роботи формує сукупність загальнонаукових та спеціальних економічних методів, найважливішими з яких є монографічний і статистичний та системно-структурний. Для обробки не агрегированих даних використовувалися можливості ПЕОМ, зокрема, табличний редактор Excel та програми побудови діаграм. Також були використані елементи економіко-математичних методів, зокрема, метод екстраполяції, для вирішення завдань перспективного прогнозування.

Попередні результати випускної роботи були представлені на студентських наукових конференціях ОНСУ «Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» та «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», за їх підсумками була опублікована стаття «Перспективи розвитку готелю «Немо» [34, с. 411] та тези «Трудові ресурси та персонал готелів» [35, с. 314].

## ВИСНОВКИ

У сучасній науці про управління мотивації відводиться провідна роль. Визначення потреб працівника повинно відбуватися до його прийому на роботу і постійно коректуватися в процесі трудової діяльності. Проте це завдання не настільки просте, щоб можна було укласти його у певну схему. Якщо працівник відчуває приховану потреба в чому-небудь, він буде шукати можливість для її задоволення. Якщо ж вона так і залишатиметься незадоволеною, то це буде відбиватися на поведінці співробітника і стане серйозним демотивуючим фактором. Тому необхідно намагатися виявити потреби працівника, а також визначити, які з них є домінуючими. Для цього при прийомі на роботу слід використовувати спеціальні методики тестування та співбесіди. У процесі роботи керівники готельних підприємств повинні уважно спостерігати за своїми підлеглими, щоб зрозуміти, які активні потреби рухають ними зараз. Загалом, мотиви, що впливають на працівника, не є постійними, і їх необхідно постійно відстежувати. Таким чином, першим етапом мотиваційної стратегії готельного підприємства повинна бути вироблення системи заходів, спрямованих на вивчення потреб персоналу.

Як показав, зроблений у другому розділі роботи аналіз, у 2017 році в порівнянні з 2016 роком фонд оплати праці штатних працівників готелю «Катерина II» збільшився на 206 тис. грн. або на 8,87%. Питома вага додаткової заробітної плати готелю «Катерина II» в загальному фонді оплати праці була незначною і становила 19,4% в 2016 році і 15,8% в 2017 році. Зниження питомої ваги додаткової заробітної плати, на нашу думку, є демотивуючим фактором, що негативно впливає на ставлення персоналу до роботи.

Наступним кроком мотиваційної стратегії повинно було визначення тих форм стимулювання персоналу, які організація може використовувати у своїй діяльності. Тут важливо зрозуміти, що готель може дозволити собі застосовувати тільки ті заходи мотиваційного впливу, використання яких принесе йому реальний прибуток. Витрати на додаткове стимулювання працівників не повинні перевищувати віддачі, яку компанія отримає від їх застосування.

Іншим фактором, який безумовно робить вплив на ефективність праці працівників, є обстановка всередині колективу. Тут керівникам готелів необхідно зрозуміти, що ні за яких умов не можна економити на умовах праці працівників і створенні сприятливого психологічного клімату. Виконання цих умов саме по собі не приносить економічного ефекту в чистому виді. Однак, якщо готельне підприємство не дбає про це, його працівники відчувають фізичний або моральний дискомфорт, що, безумовно, знижує продуктивність праці. Тому важливо мати на увазі, що створення сприятливої обстановки також є серйозним завданням мотивації.

Перераховані вище умови є необхідними для створення атмосфери зацікавленості в роботі в готелі. Без їх виконання неможливо розраховувати на залучення і збереження висококваліфікованих фахівців, і на високу віддачу з боку працівників. Однак наявність цих елементів недостатня для створення ефективної мотиваційної стратегії компанії. Слід розробити спеціальні заходи стимулювання праці працівників. Вони можуть бути колективними та індивідуальними.

Серед тих форм стимулювання, які слід рекомендувати для застосування можна виділити:

- оплату транспортних витрат;
- медичне обслуговування;
- допомога в отриманні додаткової освіти;
- програми страхування;
- проведення фізкультурно-оздоровчих заходів;
- організація спільних подорожей.

Однак потреби працівників різні, тому найбільш ефективними формами стимулювання працівників є індивідуальні. При цьому треба розуміти, що персональна мотивація працівників не повинна зводитися лише до надання додаткових матеріальних благ за успішне виконання роботи. Існують численні нематеріальні чинники, які спонукають людину працювати ефективніше. Найбільш важливим у цьому відношенні я б назвав «фактор свого місця». Мистецтво керівника полягає в такому розподілі людських ресурсів, при якому

працівники максимально відчували б свою корисність і отримували б задоволення від виконаної роботи. В цьому разі усвідомлення своєї значущості стане для працівників дуже сильним мотиватором. Іншими сильними стимулюючими факторами для працівників можуть бути можливість просування по службових сходах і можливість творчості. Ці прагнення треба всіляко заохочувати, щоправда, слід розуміти, що мотивувати вони будуть лише тих людей, які цього потребують. В іншому випадку результат буде прямо протилежним. Величезне значення має також фактор особистого прикладу керівника. Не можна домогтися ефективної роботи персоналу, якщо керівник не спонукає їх до цього своїми діями.

Що ж стосується персонального матеріального заохочення, то ці заходи добре відомі:

- заробітна плата;
- бонуси;
- участь у прибутках;
- плани додаткових виплат;

Незважаючи на те, що ми розглянули велику кількість засобів стимулювання персоналу, саме ці способи є найбільш поширеними. Однак, на наш погляд, тут потрібен особливий підхід. Керівництву готелю необхідно розробити таку стратегію, яка дозволяла б дотримувати балансу між такими протилежними інтересами:

- Забезпечення стабільного доходу співробітників готелю, тобто підтримання гарантованої оплати праці на належному рівні.
- Виділення суттєвого обсягу коштів для додаткового заохочення найбільш ефективно працюючих співробітників.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутковська, Т.В. Футало. – К.: ВЦ «Академія», – 2010. – 312 с.
2. Давиденко І.В. Сучасні тенденції розвитку готельних підприємств / І.В. Давиденко // Сучасні тенденції в економіці та управлінні: збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної конференції / Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2017. – С. 24 – 26.
3. Закон України «Про об'єднання громадян» від 16.06.1992 р., № 2460-ХІІ, із змінами та доповненнями [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
4. Закон України «Про підприємства в Україні» від 27.03.1991 р., № 887-ХІІ, із змінами та доповненнями [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
5. Закон України «Про підприємництво» від 07.02.1991 р., № 698-ХІІ, із змінами та доповненнями [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
6. Закон України «Про туризм» від 15.09. 1995 р., № 325/95-ВР в редакції від 18.11.2003 р., № 1282 [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
7. Закон України «Про пенсійне забезпечення» від 19.12.2006 р., № 489-V, із змінами та доповненнями [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
8. Галасюк С.С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. / С.С. Галасюк, О.В. Шикіна. – Одеса : Атлант, 2015. – 279 с.
9. Герасименко В.Г. Аналіз стану та динаміки інноваційно-інвестиційної діяльності підприємств готельного господарства / В.Г. Герасименко, К. А. Галасюк // Культура народів Причорномор'я : научный журнал. Вып. 265. Т. 2. – Симферополь : ТНУ им. В.И. Вернадского, 2014. – С. 135-140.

10. Герасименко В.Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області / В.Г. Герасименко // Приазовський економічний вісник. – Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2017. – Вип. 2 (2). – С. 42-46.
11. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р., № 436-IV [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
12. Гріфін Р.В. Основи менеджменту: навч. посіб. / Р.В. Гріфін, В. Яцура. – Львів: Бак, 2001. – 544 с.
13. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие: учебн. / В.Г. Гуляев, И. А. Селиванов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 304 с.
14. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учебн. / В.Г. Гуляев. – М., 1996. – 418 с.
15. Державний стандарт України: ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». [Електронний ресурс – режим доступу <http://www.ukrcsm.kiev.ua/>]
16. Дурович А.П. Организация туризма: учебн. / А. П. Дурович, Т.М. Кабушкин, Т.М. Сергеева. – Минск: Новое знание, 2003. – 386 с.
17. Квартальнов В.А. Туризм. / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 542 с.
18. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
19. Кодекс законів про працю України в ред. від 15.05.2003, № 755-IV із змінами, і доповненнями. Податковий кодекс України в ред. в ід 20.09. 2011, № 3741-VI [Електронний ресурс – режим доступу <http://rada.gov.ua/>]
20. Крушельницька О. В. Управління персоналом: навч. посіб. / О.В. Крушельницька, Д. П. Мельничук. – К.: Кондор., 2003. – 296 с.
21. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: навч. посіб. / Н.М. Кузнецова. – К.: ЦУП, 1997. – 218 с.

22. Любіцева О.О., Організація туризму в Україні: нач. посіб. / О. О. Любіцева, В.К. Бабарицька, О.П. Мельник – К., 1995 – 436 с.
23. Мальська М.П., Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. / М.П Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
24. Міщенко А.П. Стратегічне управління: нач. посіб. / А.П. Міщенко – К.: ДУЕП, 2004. – 518 с.
25. Мотивація праці [Електронний ресурс – режим доступу <http://economic.lviv.ua/resursi/motivats-ya-prats.htm>]
26. Мочерний С.В. Основи підприємницької діяльності: навч. посіб. / С.В. Мочерний С.В., О.А. Усатенко, С. І. Чеботар. – К.: ВЦ «Академія», 2003. – 280 с.
27. Нездоймінов С.Г. Підходи до управління готельним бізнесом на основі методів «кайдзен» стратегії / С.Г. Нездоймінов // Міжнародний журнал нової економіки і соціальних наук. – 2016. – № 2 (4). – С. 126 – 133.
28. Нездоймінов С.Г. Малий бізнес гостинності в контексті розвитку соціального підприємництва / С.Г. Нездоймінов, О.В. Шикіна // JournalL'Association1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118 -121.
29. Офіційний сайт Державного агентства України з туризму і курортів [Електронний ресурс – режим доступу: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)]
30. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації ООН [Електронний ресурс – режим доступу: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)]
31. Офіційний сайт готелю «Катерина II» [Електронний ресурс – режим доступу: [www.hotel-ekaterina.com/ekaterina2](http://www.hotel-ekaterina.com/ekaterina2)]
32. Пасічник В.Г., Організація виробництва: навч. посіб. / В.Г. Пасічник, О.В. Акіліна. – К.: Центр навчальної літератури 2005. – 248 с.
33. Рудяк Ю. І. Все про облік та організацію туристичної діяльності: навч. посіб. / Ю.І. Рудяк, В. А. Кузнєцова, А. П. Клименко. – Харків: Фактор, 2005 – 276 с.
34. Саак А.Э., Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебн. / А. Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – Санкт-Петербург: Питер Пресс, 2007 – 480 с.

35. Сайт журналу «Турбизнес» [Електронний ресурс – режим доступу [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru)]
36. Семенов В.Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості / В.Ф. Семенов, С. С. Галасюк, О. В. Шикіна // Актуальні проблеми економіки, 2015. – №10 (172). С. 202-212.
37. Семенов Г.А., Організація і планування на підприємстві: навч. посіб. / Г. А. Семенова, В. К. Станчевський, М. О. Панкова та ін. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 528 с.
38. Сикманова Г.А. Перспективи розвитку готелю «Немо» / Г. А. Сикманова [Електронний ресурс]. Режим доступу:  
<http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/5844>
39. Сикманова Г.А. Трудові ресурси та персонал готелів / Г. А. Сикманова [Електронний ресурс]. Режим доступу:  
<http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7204>
40. Статистичний збірник Головного управління статистики в Одеській області «Готелі та інші місця для тимчасового проживання Одеської області»; за ред. Т.В. Копилової. – Одеса: Головне управління статистики в Одеській області, 2011 р. – 68 с.
41. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму туризму: навч. посіб. / Т. І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2005. – 179 с.
42. Хлоп'як С.В. Кваліметричний підхід до створення ефективної системи матеріальної мотивації на туристичному підприємстві / С. В. Хлоп'як // Вісник ДІТБ, 2009, № 13 – С. 285-294. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р., № 435-IV.
43. Цигилик І.І., Економіка й організація виробництва: навч. посібн. / І. І. Цигилик, О. І. Мозіль, Н. В. Кірдякіна. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 172 с.
44. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. / Л. П. Шматько – М.: ИКЦ «MaPT», 2007. – 352 с.