



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ

ВІСНИК

ЛЬВІВСЬКОГО ІНСТИТУТУ
ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ

Серія: «Економічні науки»

8/2013



Львів
2013

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України

Львівський інститут економіки і туризму

ББК 65

В 53

Вісник Львівського інституту економіки і туризму [Текст] : зб. наук. ст. / М-во освіти і науки, молодьспорту України. Львів. інст-т економіки і туризму ; [редкол. : І. О. Бочан та ін.]. — Львів : ЛІЕТ, 2013. — № 8. — 388 с : іл., табл. — 300 пр. — ISBN 978-966-2400-13-7.

Bulletin of Lviv Institute of Economics and Tourism [Text] : collection of scientific works / Ministry of Education and Science, of young people and sport of Ukraine, Lviv Institute of Economics and Tourism ; [editor-in-chief Bochan I. O.]. — Lviv : LIET, 2013. — # 8. — 388 p.

Висвітлюються актуальні питання теоретичних і прикладних аспектів економіки, розвитку туристичної індустрії в Україні і, зокрема, в Західному регіоні; аналізуються підходи до створення туристичного продукту й організації спеціальних видів туризму. Особлива увага звертається на вивчення краєзнавства, екологічного супроводу туристичної діяльності та підготовки фахівців для даної галузі.

Для фахівців туристичної галузі, науково-педагогічних працівників, аспірантів і студентів навчальних закладів туристичного профілю.

Topical issues of theoretical and practical aspects of economics of the tourist industry development in Ukraine and particularly in Western region are reflected; approaches to design of tourist product and organizing special kinds of tourism are analyzed. Special attention is given to local studies issues, ecological accompaniment of tourist activity and training specialists for the given branch.

For specialists of tourist sphere, scientific and pedagogical workers, post-graduates and students of tourist educational institutions.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

1. Бочан І. О., д. е. н., професор — головний редактор;
2. Завальницька Н. Б., к. е. н., доцент, проректор з наукової роботи і туризму — заступник головного редактора;
3. Берест Р. Я., д. і. н., доцент;
4. Білонога Ю. Л., д. т. н., в. о. професора;
5. Бамба М. Я., д. с.-г. н., професор;
6. Буряк П. Ю., д. е. н., професор;
7. Васильчак С. В., д. е. н., професор;
8. Доманцевич Н. І., д. т. н., в. о. професора;
9. Жук Ю. Т., д. т. н., професор;
10. Задорожний І. М., к. т. н., професор;
11. Лащик І. П., к. е. н., доцент;
12. Лихолат Є. О., к. е. н., доцент;
13. Майкова С. В., к. т. н., доцент;
14. Майовець Є. Й., д. е. н., в. о. професора;
15. Майор О. В., к. е. н., доцент;
16. Михасюк І. Р., д. е. н., професор;
17. Стоколос-Ворончук О. О., к. філол. н., доцент
18. Параняк Р. П., д. с.-г. н., професор;
19. Реверчук С. К., д. е. н., професор;
20. Сокіл В. В., д. філол. н., професор;
21. Тринько Р. І., д. е. н., професор, академік УААН;
22. Паньків Н. Є., к. б. н. — відповідальний секретар

Рекомендовано до друку
вченою радою Львівського інституту
економіки і туризму (протокол № 3 від 16.04.13)

ISBN978-966-2400-13-7

© Львівський інститут
економіки і туризму, 2013
© Автори статей, 2013

Завальницька Н. Б., Гринькевич О. С. Інструменти маркетингу та статистики в управлінні ефективністю виставкової діяльності в туризмі	113
Бігус М. М. Особливості застосування економічних регуляторів в управлінні конкурентоспроможністю суб'єктів туристичного бізнесу	121
Бакунов О. О., Смирнов Є. М. Оцінка конкурентоспроможності в системі стратегічного управління торговельним підприємством	128
Самодай В. П., Руденко А. А. Удосконалення механізму управління персоналом готельного господарства	135
Городня Т. А. Притаманні аспекти становлення туристичних ресурсів та визначення туристичного продукту в сфері послуг туристичних структур	141
Самодай В. П., Омеляненко О. М. Формування бренда як стратегічної переваги підприємства туристичного профілю	147
Вівчарук О. М. Підходи до оцінки рівня конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства Львівської області	153
Кудла Н. Є. Мотиви прийняття рішення щодо надання послуг у сфері сільського туризму	159
Козенко А. О. Зарубіжний досвід вертикального фінансового вирівнювання та його застосування в Україні	164

Розділ 4. ТОВАРОЗНАВСТВО І ТОРГІВЛЯ: ТЕНДЕНЦІЇ, ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМКИ

Озимок Г. В. Екологічні проблеми текстильного виробництва	170
Луців Н. В. Проблеми та основні тенденції розвитку вітчизняного ринку парфумерних виробів	174
Сеник Л. Я. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку питного молока в Україні	183
Гуцак О. М. Комплексна оцінка світлостійкості пофарбованих екстрактом відходів тютюну вовняних тканин	191
Шаповалова Н. П. Вплив рецептурних компонентів на показники якості пастильних виробів з ламіданом і циркулатом	197

Розділ 5. ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС

Івашків Л. Я. Вміст харчових добавок у продуктах харчування та їх небезпека для здоров'я споживачів	201
Сусол Н. Я. Заходи контролю норм та правил належної виробничої практики підприємств ресторанного господарства	209
Джурик Н. Р. Автентичні страви української кухні в розвитку сільського західного регіону України	215
Жолинська Г. М. Раціональне харчування туристів у поході	220

<i>Zavalnytska N. B., Hrynkevych O. S.</i> The tools of marketing and statistics in the management of exhibition activity effectiveness in tourism	113
<i>Bigus M. M.</i> Features of economic competitiveness regulators of subjects tourism business	121
<i>Bakunov O. O., Smirnov E. M.</i> Competitiveness estimation in trade enterprise strategic management system	128
<i>Samoday V. P., Rudenko A. A.</i> Improvement of mechanism of management of the personnel hotell agriculture	135
<i>Gorodnia T. A.</i> The inherent aspects of the establishment of tourism resources and the tourism product in the sphere of the servise of tourist structures	141
<i>Samoday V. P., Omelianenko O. N.</i> Create a brand as a strategic advantage of the company tourist profile	147
<i>Vivcharuk O. M.</i> Going is near estimation of level of competitiveness of enterprises of restaurant economy of Lviv area	153
<i>Kudla N. E.</i> Reasons for deciding on the provision of services in the field of rural tourism	159
<i>Kozenko A. O.</i> Foreign experience of the vertical financial equalizing and his application in Ukraine	164

Section 4. COMMODITY OF GOODS AND TRADE: TENDENCIES, PROBLEMS AND APPROACHES

<i>Ozymok H. V.</i> Environmental problems of the textile production	170
<i>Lutsiv N. V.</i> The problems and basics of progress at home market of perfume wares	174
<i>Senyk L.Ya.</i> Current status and future development market drinking milk in Ukraine	183
<i>Huschak O. M.</i> Comprehensive assessment lightfastness painted extract waste tobacco woolens	191
<i>Shapovalova N. P.</i> Effect of prescription components on quality pastille products with lamidan and tsikorlakt	197

Section 5. NUTRITIONAL TECHNOLOGIES AND RESTAURANT SERVICE

<i>Ivashkiv L. Ya.</i> Review of the content of food additives in food products and their consumers health hazards	201
<i>Susol N. Ya.</i> Control measures, norms and rules of good manufacturing practices of enterprises of restaurant business	209
<i>Dzhurik N. R.</i> Aventichni foods of Ukrainian kitchen in development of rural tourism of Western region of Ukraine	215
<i>Zholinska G. M.</i> Rational feed of tourism is in hike	220
<i>Matskiv O. O., Ivanov A. O.</i> Ensuring healthy food using steamers	224

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Самодай В. П., Руденко А. А.

У статті подано основні аспекти зарубіжного досвіду управління персоналом, охарактеризовано механізм управління персоналом та сформовано синтезоване поняття «управління персоналом». Управління персоналом потребує інноваційних підходів до підготовки кадрового потенціалу.

Ключові слова: готельне господарство, конкурентна боротьба, механізм управління персоналом, інноваційні підходи, кадрова служба.

Динамічний розвиток економіки України, високі темпи змін зовнішнього середовища та посилення конкуренції зумовлюють зростання ролі і значення персоналу як чинника підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Жорстку боротьбу витримують лише ті готелі, які можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо без професійно підготовленого персоналу. Персонал — це рушійна сила під час розв'язання проблем, пов'язаних з конкурентоспроможністю, економічним зростанням та ефективністю праці готельного господарства. Підготовка компетентного персоналу, здатного продуктивно працювати, кваліфіковано використовувати свої професійні якості — це головне завдання готелю, який зацікавлений у стабільному отриманні прибутків від споживачів готельних послуг.

Найважливішими передумовами забезпечення конкурентоспроможності готельних підприємств є високий кваліфікаційний та освітній рівень персоналу, ступінь відповідності його вимогам, що зумовлені організаційними і технічними умовами функціонування. За відсутності чіткого механізму управління персоналом, готельні підприємства не завжди забезпечують себе саме тими працівниками, які будуть найбільш ефективно працювати на робочих місцях. Під час прийняття на роботу, основними вимогами є наявність освіти і стажу, а основними методами — вивчення документів працівника та співбесіда. Такий підхід майже не дає інформації про потенціал працівника, його особисті якості та психологічні особливості, що не дозволяє моделювати процес його подальшої участі в розвитку та підвищенні конкурентоспроможності готельного господарства.

Зважаючи на вищезазначене, необхідно дослідити основні аспекти зарубіжного досвіду управління персоналом у готельній сфері, проаналізувати складові елементи механізму управління персоналом, що, у свою чергу дасть змогу розробити рекомендації щодо вдосконалення механізму управління персоналом у готельній індустрії.

Проблеми теорії, методології і практики управління персоналом були розглянуті у наукових працях зарубіжних і вітчизняних економістів, а саме: Е. О. Вильховченко, П. В. Журавльов, Дж. М. Іванцевич, А. А. Лобанов, С. Д. Синк, С. В. Шекшня, Ф. Хедоурі та ін. Окремі аспекти управління персоналом у готельному господарстві досліджували А. А. Бичкова, М. І. Кабушкіна, А. Я. Кібанов, Г. А. Папірян та ін.

А. В. Бичкова розглядає управління персоналом як діяльність керівного складу організації, а також керівників і фахівців підрозділів системи управління персоналом, яка включає вирішення концептуальних, стратегічних, тактичних й оперативних завдань, пов'язаних з установами кадрової політики і цілей, досягненням цих цілей [1].

Так, Е. О. Вильховченко під управлінням персоналом розуміє безперервний процес, спрямований на цільову зміну мотивації людей, щоб домогтися від них максимальної віддачі, а отже, високих кінцевих результатів [2].

Управління персоналом також можна розглядати як діяльність, що виконується на підприємствах і сприяє найбільш ефективному використанню людей (працівників) для досягнення організаційних та особистих цілей [5].

Аналіз останніх публікацій свідчить про недостатність дослідження механізму управління персоналом у готельній індустрії і необхідність визначення синтезованого поняття «управління персоналом» готельного господарства.

Мета статті: дослідити механізм управління персоналом готельного господарства, виділити напрями його оптимізації.

Для вирішення поставленої мети використали абстрактно-логічний, системно-структурний методи, метод синтезу.

Управління персоналом є процесом інтернаціоналізації сучасного менеджменту, переплетення різних його моделей, зокрема, американської та японської. Важливим етапом цього процесу є асиміляція ідей системного підходу, розробка різних моделей організації як системи, що не тільки функціонує, але й розвивається, на основі якої сформувався новий підхід у кадровому менеджменті — управління людськими ресурсами.

Американська модель передбачає початкове визначення відповідності професійно-кваліфікаційної моделі посади і підтягування спрямування до найбільш досвідчених, тих, хто обіймають конкретну посаду, працівників за схемою посада-працівник.

Японська модель передбачає початкову ідентифікацію сильних і слабких сторін особистості працівника, його потенційних можливостей на час прийняття та прогнозування професійного зростання в майбутньому, підбір для нього відповідного робочого місця (система «працівник-посада»).

Зазначені вище моделі відображені й у сфері готельної індустрії у вигляді «змішаної» системи управління людськими ресурсами, виходячи з найголовніших особливостей указаних моделей (табл. 1).

Таблиця 1

Особливості американської та японської систем управління персоналом готельного господарства

Американська модель	Японська модель
Персонал розглядається як основне джерело підвищення ефективності виробництва	Довгострокова перспектива роботи на одному підприємстві готельної індустрії
Підбір здійснюється за такими критеріями, як освіта, досвід роботи, психологічна сумісність, уміння працювати в колективі	Оплата праці визначається комплексно, з урахуванням віку, стажу роботи, освіти та здібностей до виконання поставленого завдання
Орієнтація на вузьку спеціалізацію менеджерів готельних послуг	Якість освіти та особистий потенціал робітника
Певна автономія працівників готельного господарства	Участь працівників у профспілках, що створюються в межах організації, а не галузі

В основі механізму управління персоналом сучасного готельного господарства є: посилення ролі людських ресурсів, знання мотиваційних установок персоналу, уміння їх формувати і спрямовувати відповідно до цілей організації, визначення основних функцій управління (рис. 1).

Аналіз системи управління персоналом підприємств повинен сприяти узгодженню принципів і цілей кадрової роботи з принципами і цілями всього підприємства, стратегією та етапом її розвитку. Під час аналізу проводиться моніторинг персоналу, оцінюється

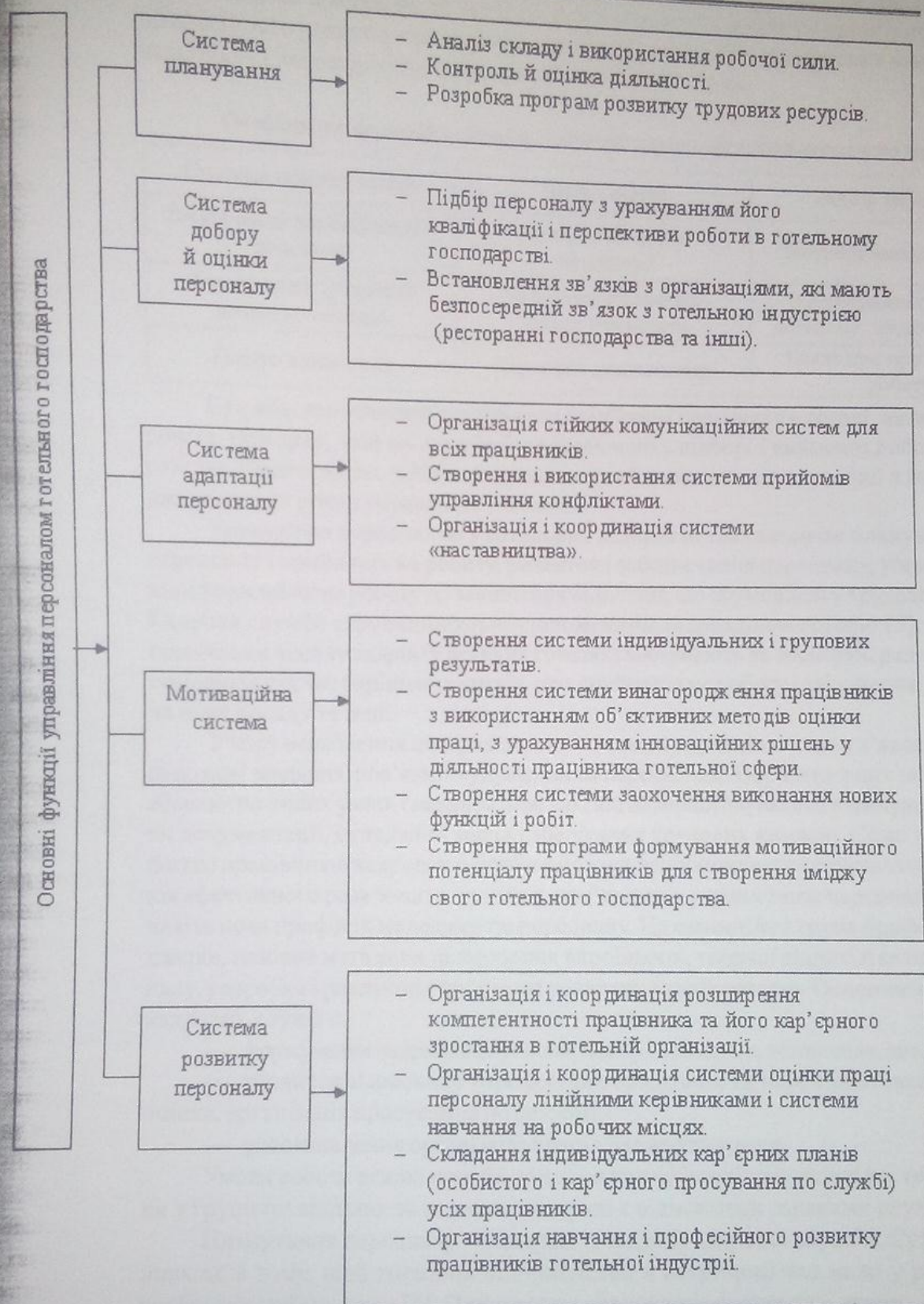


Рис. 1. Основні функції управління персоналом готельного господарства [6]

вплив чинників зовнішнього і внутрішнього середовищ, здійснюється діагностика і прогнозування кадрової ситуації [1].

Такі функції, як набір і підбір персоналу є найважливішими в системі управління персоналом готельного господарства і потребують визначення їх загальних особливос-

тей на етапі формування команди (табл. 2). Слід звернути увагу на той факт, що підприємства, які працюють на перспективу, витрачають кошти на організацію навчання професійного розвитку працівників готельної індустрії та розширення компетентності персоналу і його кар'єрного зростання в готельній сфері.

Особливості функцій наймання і відбору персоналу готельного господарства

Таблиця 2

Система пошуку кадрів	Підбір кадрів	Відбір персоналу
Визначення необхідності в персоналі	Попередній відбір кандидатів	Випробувальний термін
Аналіз праці (розробка вимог до посади)	Первинна співбесіда Оцінка кандидатів	Оформлення трудового договору, медичний огляд
Пошук кандидатів	Перевірка документації	Наказ про прийняття на роботу

Служба, яка займається підбором і відбором персоналу в готелі, називається кадровою. Важливо, щоб ця служба була корисною у відборі і найманні робочої сили для готелю. Ефективність роботи кадрових служб залежить від взаємодії з іншими менеджерами всіх рівнів управління готелем.

Управління персоналом у готельних підприємствах включає планування, пошук персоналу і прийняття на роботу, розвиток і забезпечення персоналу, управління ним? від оформлення на роботу до закінчення відносин, що обумовлені у трудовому договорі. Кадрова служба є функціонально-допоміжним підрозділом готелю [5]. Як правило, працівники відділу кадрів (у великих готелях) виступають як експертні радники лінійних керівників під час вирішення питань про прийняття на роботу і звільнення, призначення на нову посаду та інші.

У міру ослаблення централізованої системи управління стали з'являтися принципово нові завдання, пов'язані з управлінням персоналом. Вирішення цих завдань вимагає абсолютно інших умінь і навичок, ніж тих, які використовувалися в минулому для ведення документації, складання звітів і зберігання трудових книжок. Саме тому, сьогодні багато працівників кадрових служб не можуть запропонувати керівництву готелю шляхів ефективного розв'язання проблем, пов'язаних з управлінням персоналом. З'явилася навіть нова професія менеджер по персоналу. Це самостійна група професійних менеджерів, головна мета яких підвищення виробничої, творчої віддачі й активності персоналу, розробка і реалізація програми розвитку кадрів готелю. Основними завданнями кадрових служб є:

- формування кадрів (планування, відбір і наймання, звільнення, аналіз плинності);
- розвиток персоналу (професійна орієнтація та перепідготовка, атестація та оцінка, організація просування по службі);
- удосконалення організації праці і її стимулювання.

Умови роботи різних готелів, діапазон кваліфікацій та спеціальностей, їх об'єднання у групи по відділах та за умовами праці є відмінними ознаками служби в готелях.

Планування персоналу — це одне із завдань кадрової служби. Суть планування полягає в тому, щоб готельне підприємство в потрібний час мало у розпорядження необхідну робочу силу [3]. Планування персоналу містить такі етапи:

- виявлення потреби в персоналі;
- пошук персоналу;
- планування застосування кадрової політики;
- планування розвитку персоналу.

Оскільки в готелях обсяг попиту важко передбачити, і він часто нерівномірно розподілений, то витрати на персонал на підставі характеру надання послуг у більшості випадків мають невелику питому вагу в загальних витратах готелю. Тому основним фактором, що необхідний для кількісного визначення потреби в персоналі готелю, є прогноз обсягу обороту (очікувана завантаженість готелю).

Найважливішою умовою ефективного функціонування готельного господарства є постійне вдосконалення системи підбору персоналу та формування синтезованого поняття «управління персоналом», яке включає:

- вироблення єдиного стандарту підбору персоналу готельного господарства, що виявлення ключових ознак «відповідних» кандидатів для роботи в готелі. Стандарт підбору дозволить поступово сформувати з персоналу організації єдину команду, інфікувати корпоративну культуру, зробити процеси більш керованими і прогнозованими всередині компанії;
- доведення стандарту підбору до управлінських кадрів, яке виховання у керівників підрозділів відповідальності за ухвалені рішення про прийняття конкретного працівника;
- якісне інформування прийнятих в організацію кандидатів, яке полягає в наданні максимально коректної, чіткої інформації.

Удосконалюючи систему підбору кадрів готельного господарства, необхідно розробити заходи щодо вдосконалення системи подальшої адаптації нового співробітника [5].

За правильної організації адаптації співробітник швидше залучається до нової соціальної групи, знижується рівень тривожності, його потенційні можливості в основному спрямовані на створення продукту діяльності, а не на поповнення недостатньої інформації та переживання відособленості в колективі [4]. Ефективна адаптація дозволить знизити витрати готелю на прийняття нових співробітників, зекономити час керівників, знизити плинність кадрів, краще забезпечувати збереження конфіденційної інформації. Для того, щоб адаптація була ефективною, необхідні не тільки активність, професійна свідомість самого співробітника, проведення організаційних заходів і достатня поінформованість. Потрібно, щоб людина, яка буде помічником для співробітника в адаптаційний період, володіла певними соціально-психологічними якостями, такими, як уміння слухати співрозмовника, уважність, лояльність і відсутність категоричності, навички презентації, ораторські здібності, емоційна компетентність.

Найбільш ефективним методом адаптації персоналу є наставництво. У результаті регулярних контактів менеджера-наставника з новим працівником можна зробити висновок про ефективність адаптації за такими показниками, як відсутність напруження, страху, які раніше викликала робота, ініціативність співробітника, його зацікавленість в підвищенні кваліфікації, установлення дружніх зв'язків з колегами по роботі.

Такі нововведення допоможуть знизити плинність кадрів, підвищити продуктивність праці, культуру управління, узгодити роботу всіх підрозділів, скоротити втрати робочого часу, покращити рівень трудової дисципліни та збільшити обсяг виробництва і впливати на якість продукції.

Американська та японська моделі управління персоналом відображені у сфері готельної індустрії у вигляді змішаної системи управління людськими ресурсами. Для дослідження механізму управління персоналом розглянули його основні функції: система планування, система підбору й оцінки персоналу, система адаптації персоналу, мотиваційна система та система розвитку персоналу. Визначено, що найважливішою умовою ефективного функціонування готельного господарства є постійне вдосконалення системи підбору персоналу готельного господарства та формування синтезованого поняття «управління персоналом». Кожен керівник готельного господарства повинен розуміти,

що управління персоналом — це внутрішня рушійна сила організації, яка забезпечує продуктивну життєдіяльність усіх його структурних підрозділів.

Перспективи подальшого розвитку слід спрямувати на детальне дослідження основних складових механізму управління в готельному господарстві та формування інноваційних заходів щодо вдосконалення процесу управління персоналом.

Література

1. Бычкова А. В. Управление персоналом [Текст] / А. В. Бычкова. — Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2005. — 200 с.
2. Вильховченко Э. О. О «посттейлоризме» и «человеческом капитале» [Текст] / Э. О. Вильховченко. — М. : МЭ и МО, 1998. — № 11. — С. 3–5.
3. Виханский О. С. Менеджмент [Текст] / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — М. : ЮристЪ, 1998. — 271 с.
4. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации [Текст] / А. Я. Кибанов. — М. : ИНФРА-М, 2005. — 638 с.
5. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации [Текст] / А. Я. Кибанов. — М. : ИНФРА-М, 2010. — 695 с.
6. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту [Текст] / Х. Й. Роглев. — К. : Кондор, 2009. — 408 с.

Самодай В. П., Руденко А. А.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИННИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Динамическое развитие экономики Украины, высокие темпы изменений внешней среды и усиление конкуренции обуславливают рост роли и значения персонала как фактора повышения конкурентоспособности гостиничного хозяйства. Жесткую борьбу выдерживают только те гостиницы, которые могут предложить своим клиентам высококачественное обслуживание, а это невозможно без профессионально подготовленного персонала. В работе представлены основные аспекты зарубежного опыта управления персоналом, охарактеризован механизм управления персоналом и сформировано синтезированное понятие «управление персоналом». Управление персоналом требует инновационных подходов к подготовке кадрового потенциала.

Ключевые слова: гостиничное хозяйство, конкурентная борьба, механизм управления персоналом, инновационные подходы, кадровая служба.

Samoday V. P., Rudenko A. A.

IMPROVEMENT OF MECHANISM OF MANAGEMENT OF THE PERSONNEL HOTEL AGRICULTURE

The dynamic development of economy of Ukraine, the high rates of changes in the external environment and increased competition determine the growth of the role and significance of the personnel as the factor of increase of competitiveness of the hotel industry. Tough fight withstand only those hotels that can offer its customers high-quality service, which is impossible without the professionally trained staff. The paper presents the main aspects of the foreign experience of management of the personnel, described the mechanism of management of the personnel and form a composite term «personnel management». Personnel management requires innovative approaches to the preparation of personnel potential.

Keywords: hotel management, competitive struggle, mechanism of personnel management, innovative approaches, personnel service.

ВІСНИК

Львівського інституту
економіки і туризму

Головний редактор: *Бочан І. О.*

Літературний редактор *Завальницька Н. Б., Паньків Н. Є.*

Комп'ютерне верстання та дизайн обкладинки: *Василишин-Грицина Т. М.*

Свідоцтво про державну реєстрацію
КВ № 12765-1649Р

Підписано до друку 14.05.13. Формат 70х100/16.
Папір офсетний. Гарнітура «Таймс Нью Роман».
Друк офсетний. Умовн. друк. арк. 26,44.
Наклад 300. Замовлення № 14-05/13.

Львівський інститут економіки і туризму
79007, м. Львів, вул. Менцинського, 8
Тел.: 8(0322)72-68-80, 8(032)294-95-78,
тел./факс: 8(0322)72-20-94,
e-mail: lebk@org.lviv.net
nviddil@i.ua

Друк ТзОВ «Компанія «Манускрипт»»
79008, м. Львів, вул. Руська 16/3
Тел./факс. (032) 261-51-00

