



Макроэкономика

Светлана ЦЕХЛА

**АКТУАЛИЗАЦИЯ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА УСЛУГ В РАЗВИТИИ
КУРОРТНО-РЕКРЕАЦИОННОЙ
СФЕРЫ УКРАИНЫ**

Резюме

Проведен анализ уровня удовлетворенности отдыхом на курортах. Разработаны эконометрические модели «цена-качество» для санаториев и пансионатов, с помощью которых определен уровень качества услуг по курортным регионам, обоснованы направления совершенствования деятельности и целевого развития курортно-рекреационной сферы.

Ключевые слова

Курортно-рекреационная сфера, уровень удовлетворенности, качество обслуживания, цена услуг.

Классификация по JEL: Q26, O14.

© Светлана Цехла, 2010.

Цехла Светлана, докт. экон. наук, профессор кафедры менеджмента и маркетинга, Таврический национальный университет им. В. И. Вернадского, Симферополь, Украина.

Постановка проблемы в общем виде и ее связи с важными научными или практическими задачами

Проблема обеспечения качества имеет в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно ее решают, зависит многое в развитии любой отрасли.

Именно понятие качества как категории, выражающей существующую определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не другим, относительно продукта определяется как мера полезности, совокупность свойств продукта, его способность удовлетворять определенные общественные и личностные потребности.

В соответствии с определением Международной организации по стандартизации (ИСО), качество – это совокупность свойств и характеристик продукта, предоставляющие ему способность удовлетворять обусловленные или предусмотренные потребности. В сфере нематериального производства уровень качества формально определяют как соответствие свойств услуг требованиям стандартов. Однако показатели качества, а также связанные с ним проблемы специфичны для каждой отрасли, в том числе и для курортно-рекреационной сферы.

Существующие стандарты на продукцию и услуги предприятий туристической сферы устанавливают требования обеспечения безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, классификацию объектов размещения и питания. В сфере курортного обслуживания существуют также ведомственные нормативные документы, регламентирующие требования в области безопасности потребления услуг, например, санитарно-гигиенические требования, установленные Санитарными правилами и нормами Министерства здравоохранения. Однако, несмотря на действующую правовую базу, призванную облегчить создание системы качества курортно-рекреационного продукта, на практике существует масса самых разнообразных проблем, связанных с этим вопросом.

Анализ последних исследований и публикаций

Теоретико-методологические и прикладные принципы функционирования сферы курортно-рекреационных услуг и туризма были и являются предметом научного интереса многих отечественных и зарубежных ученых, в частности таких, как В. Азар, А. Александрова, О. Амоша, Р. Браймер, Р. Бриттон, Б. Буркинский, О. Ветитнев, В. Герасименко, П. Гудзь, М. До-

лишний, В. Евдокименко, И. Зорин, Н. Кабушкин, В. Квартальнов, В. Кравцов, В. Мацола, М. Паламарчук, В. Семенов, Д. Стеченко, Т. Ткаченко, В. Федорченко, С. Харичков, В. Цибух, И. Школа и другие.

А. Александрова отмечает, что «...в туризме потребитель стал более требовательным в вопросах цены и качества услуг. Накопив туристический опыт, он ищет свежих впечатлений и удовлетворения» [1, с. 151]. Именно поэтому изучение вопросов качества и удовлетворенности потребителей в такой специфической сфере, как рекреация, можно назвать важнейшим направлением в формировании стратегии развития отрасли.

Т. Ткаченко рассматривает управление качеством как главный инструмент устойчивого развития туризма в дестинациях и нацеливает на «анализ качественных параметров процессов в отрасли, в частности, показателей эффективности управления субъектами туристического бизнеса, экологической безопасности, качества услуг, уровня культуры и образования» [2, с. 6].

Развитие курортно-рекреационной сферы неразрывно связано с повышением ее конкурентоспособности. По мнению автора, одним из резервов роста конкурентоспособности курортно-рекреационных организаций (а следовательно, и роста эффективности их функционирования) являются резервы, заложенные в отрасли управления качеством, и, в частности, его соотношение с ценой. Это обусловило необходимость изучения проблем оценки и управления качеством, адаптации накопленного отечественного и зарубежного опыта к специфическим условиям современного функционирования курортно-рекреационной сферы Украины.

Постановка задачи

Цель статьи – исследование уровня качества услуг в курортно-рекреационной сфере для определения направлений развития деятельности и повышения уровня конкурентоспособности.

Изложение основного материала исследования

В курортно-рекреационной сфере удовлетворенность потребителей связана не только с условиями отдыха, оздоровительными процедурами, но и с качеством обслуживания. Все большее значение имеют доброжелательное, внимательное и заботливое отношение персонала, срок ожидания процедур (точность), создание атмосферы для оздоровления и т. д.

Специфика курортно-рекреационной сферы заключается в том, что произведенный продукт полностью или частично неуловим, в связи с этим эффект сервиса потребитель оценивает в условиях определенного эмоционального состояния, что зависит от огромного количества факторов, среди которых такие субъективные характеристики отдыхающего, как возраст, культурные традиции, понятия о комфорте, обычаи, самочувствие или психологическое состояние на момент получения услуги, физиологические особенности организма и т. д. Все это делает восприятие качества рекреационного продукта во многом субъективным, зависимым от индивидуальных характеристик каждого отдыхающего. Кроме того, существуют еще некоторые специфические для сферы курортов факторы (природно-ресурсное обеспечение) в значительной степени качественного курортно-рекреационного продукта, которые влияют на его создание.

Наблюдения свидетельствуют: если преобладающее большинство рекреантов (75,5%) отметили соответствие отдыха в Крыму своим ожиданиям в 1997 г., то позже степень удовлетворенности изменяется (рис. 1).

Рисунок 1.

**Динамика уровня удовлетворенности отдыхом в Крыму
в зависимости от стоимости курортно-рекреационных услуг**



Рассматривая среднее значение показателя удовлетворенности отдыхом в период 2001–2007 гг. (78,1%), отметим его существенный рост по сравнению с периодом 1997–2000 гг. (74,6%) – на 3,5%. И это можно охарактеризовать как достижение в индустрии курортно-рекреационного обслуживания.

Отмеченное в 2002 г. повышение оценки качества отдыха до 82% достигнуто именно из-за высокой доли неорганизованного туризма в этот период. Селитебный сектор заявил о своей готовности конкурировать и стал привлекательным для отдыхающих более низкими ценами и приветливым отношением со стороны хозяев.

По результатам анкетных опросов, проведенных Крымским центром развития туризма [3, с. 20], составляющими удовлетворенности отдыхом стали такие факторы, как:

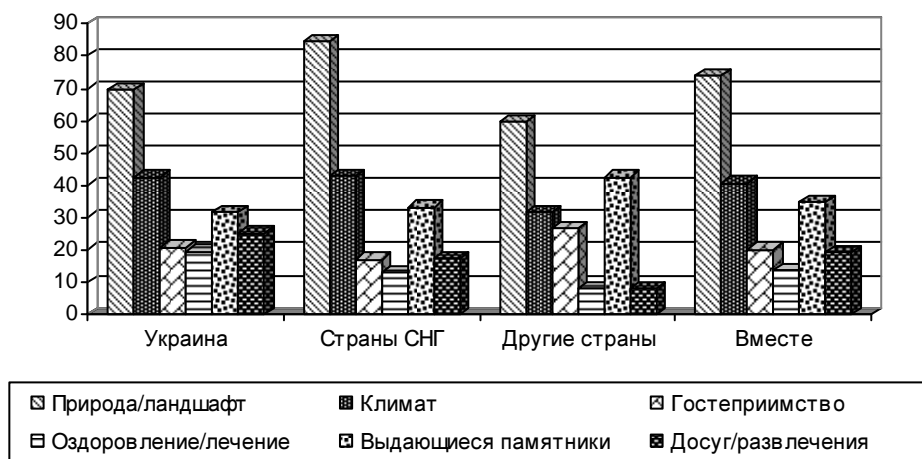
- «природа/ландшафт»: природа, ландшафт, море, пляж, горы, флора/фауна, красота Крыма, пещеры, парки;
- «климат»: солнце, чудесная погода, теплое море, чистый воздух;
- «гостеприимство»: гостеприимство, приветливость, внимательный персонал, люди, посещения родственников/друзей;
- «оздоровление/лечение»: лечебно-оздоровительные процедуры, ЛФК, массаж;
- «выдающиеся памятники»: разнообразие выдающихся памятников, экскурсии, хорошие экскурсоводы, древние исторические места, новые и необычные места;
- «досуг/развлечения»: аттракционы, досуг, много развлечений, концерты, культурная программа, прогулки.

Выделенные факторы по группам отдыхающих, ранжированные в зависимости от места проживания, представлены на рис. 2.

Фактор «природа/ландшафт», как видим из диаграммы (см. рис. 2), был отмечен наибольшим количеством отдыхающих. Для 74,1% он играл определяющую роль как в получении удовлетворения от отдыха, так и в выборе места его проведения. Потом идут такие критерии, как «климат», «выдающиеся памятники», «гостеприимство», «досуг/развлечения», «оздоровление/лечение».

В то же время, если «природа/ландшафт» и «климат» важны практически в одинаковой степени для всех отдыхающих, то важность других критериев отличается в каждой из трех категорий. В общем, приоритеты остаются одинаковыми (за исключением того, что туристы из дальнего зарубежья поставили «гостеприимство» перед фактором «досуга/развлечения»).

Рисунок 2.

**Приоритетные факторы отдыха на крымских курортах
по категориям респондентов, % от общего количества опрошенных**

Сегодня потребители курортных услуг имеют возможность не только сравнивать стоимость отдыха в здравницах, но и свободно покупать курортные услуги как на внутреннем рынке, так и за рубежом. Все большее количество отдыхающих предпочитают те курорты, где цена лечения/отдыха сбалансирована с качеством. Поэтому качество становится средством стратегического позиционирования учреждения за счет определения параметров, значимых для потребителя, их соответствия установленным и предусмотренным требованиям и постоянному улучшению.

Для украинских здравниц, в том числе крымских, эта тенденция довольно актуальна, потому что при большом диапазоне цен на услуги (от «VIP» до «эконом») их качество чаще всего не соответствует даже принятым стандартам.

В ходе разработки основных вопросов проведены системные исследования, направленные на изучение особенностей потребительского спроса и сегментов рынка сбыта, качества обслуживания и инфраструктуры курортов [4]. Опрос осуществляли с помощью анкет, которые содержат ряд вопросов и дают возможность определить степень удовлетворения респондентов качеством отдыха. На начальном этапе составления анкеты респондентам было предложено отметить вопросы, на их взгляд, наиболее важные и значимые в рекреационном обслуживании. Исследовательская рабо-

та с отдыхающими, проводившаяся ежегодно, позволила выявить желание и преимущества самих отдыхающих. Поэтому в структуру и содержание вопросов исследователи вносили изменения и дополнения. В этом заключается большое преимущество результатов таких опросов, когда проблемы определяют не исследователи самостоятельно, а непосредственно потребители услуг, то есть они являются актуальными и злободневными. Анкетирование позволило определить оценочные показатели, из которых были сформированы критерии качества курортно-рекреационного обслуживания, распределенные на 12 групп:

1. Удовлетворенность отдыхом.
2. Гостеприимство.
3. Уровень сервиса.
4. Оснащенность номерного фонда.
5. Лечение.
6. Оснащение лечебной базы.
7. Питание.
8. Организация досуга.
9. Пляж.
10. Благоустройство территории.
11. Связь.
12. Транспорт.

Опрос предусматривал проведение выборки, являющейся наиболее совершенной, научно обоснованным методом несплошного наблюдения. Такое использование является оправданным при глубоком исследовании отдельных случаев, в том числе – интервьюировании респондентов [5, с. 505]. Для проведения мониторинга потребителей курортно-рекреационных этот метод является более целесообразным, учитывая, что размер генеральной совокупности (количество отдыхающих) – большой, а разброс характеристик (анкетных вопросов) – незначительный, и, к тому же, проводится анализ отдельных случаев (выявляются особые мнения).

Для исследования качества обслуживания рекреантов в курортно-рекреационной сфере выбраны основные курортные регионы Украины, из которых сформированы 3 группы:

1) Крымский регион (основные курортные регионы: Алушта, Ялта, Евпатория, Саки, Николаевка, Песчаное, Черноморское, Феодосия, Судак, Новый Свит);

2) Карпатский регион (курорты Трускавец, Моршин);

3) Южный регион (курорты Одессы).

Общее количество респондентов – около 15 тыс. лиц.

1. Крымский регион.

Персональные анкетные опросы отдыхающих дали возможность составить общекрымский рейтинг 586 здравниц и определить лидеров Крыма в 2007 г. (табл. 1).

Таблица 1

Лидеры курортных учреждений Крыма по показателям качества курортно-рекреационного обслуживания в 2007 г.

№ п/п	Название учреждения	Рейтинг	Качество обслуживания, %
<i>1. Лучшие санатории</i>			
1.	Санаторий «Нижняя Ореанда» (Ялта)	1 место	97,37
	Культурно-оздоровительный комплекс «Россия» (Ялта)	2 место	92,03
2.	Сакский центральный военный клинический санаторий им. М. И. Пирогова (Саки)	3 место	86,17
<i>2. Лучшие лечебно-оздоровительные комплексы</i>			
1.	Лечебно-оздоровительный комплекс «Юрмино» (Саки)	1 место	93,39
2.	Лечебно-оздоровительный комплекс «Айвазовское» (Алушта)	2 место	92,07
3.	Оздоровительно-лечебный центр – пансионат «Северный» (Евпатория)	3 место	88,81
<i>3. Лучшие пансионаты</i>			
1.	Пансионат «Море» (Алушта)	1 место	97,87
2.	Пансионат «Солнечный» (Николаевка)	2 место	95,13
3.	Пансионат «Планета» (Евпатория)	3 место	94,76
<i>4. Лучшие туристическо-оздоровительные комплексы</i>			
1.	Туристическо-оздоровительный комплекс «Кичкино» (Ялта)	1 место	91,34
2.	Туристическо-оздоровительный комплекс «Поляна сказок» (Ялта)	2 место	87,33
3.	Туристическо-оздоровительный комплекс «Судак» (Судак)	3 место	86,86

Лучшие здравницы отличаются современной медицинской базой, комфортным номерным фондом, качественным питанием и интересным досугом. Наряду с высоким уровнем обслуживания крымские санатории славятся удивительным ландшафтным парком, клумбами.

2. Карпатский регион.

Природно-ресурсный и историко-культурный потенциал Карпатского региона, удобное географическое положение в центре Европы являются важной предпосылкой развития отдыха, ориентированного как на внутреннего потребителя, так и на обслуживание иностранных рекреантов.

Трускавец – курорт государственного и международного значения, в котором свыше 25 минеральных источников и воду которого используют для питьевого лечения, ванн, орошений, ингаляций и других бальнеологических процедур. В настоящее время Трускавецкий курорт объединяет 19 санаториев, 20 пансионатов, 2 детских оздоровительных лагеря. В ведомстве ЗАТ «Трускавецкурорт» находится 2 бальнеозокеритобольницы, 2 курортных поликлиники, 2 бювета минеральных вод [6, с. 37]. Лидерами рейтинга курортно-рекреационных заведений Трускавца по показателю качества обслуживания в 2007 г. стали: среди санаториев – «Хрустальный дворец» (качество 91,22%), «Арника» (89,12%), «Трускавец» (85,05%); среди медицинских центров – Диагностический лечебно-реабилитационный курортный комплекс «Риксос-Прикарпатье» (99,06%), Медицинский центр «Мариот» (87,0%), Медицинский реабилитационный центр «Жемчужина Прикарпатья» (77,58%); среди пансионатов – «Свитязянка» (93,65%), «Электрон» (86,35%), «Алексик» (85,68%).

Моршин считается одним из наиболее популярных национальных бальнеологических курортов Украины, он имеет уникальные природные источники минеральной воды, расположен в живописной долине, на восточном склоне Карпатских гор. Рейтинг курортно-рекреационных заведений курорта Моршин за 2007 г. возглавляют санатории «Мраморный дворец» (уровень качества 89,29%), «Моршинский» (80,32%) и «Жемчужина Прикарпатья» (79,79%), пансионаты «Зорецвит» (76,91%) и «Троянда» (64,12%).

3. Южный регион (курорты Одессы).

Что касается третьей группы, то благоприятное географическое положение Одесской области, развитая сеть внутренних и международных транспортных магистралей и туристическая инфраструктура, богатое культурное наследие, наличие большого количества рекреационных ресурсов позволяют ей занимать второе место вслед за Крымским регионом по популярности во время выбора места для пляжного, лечебного и оздоровительного отдыха.

Общее количество рекреантов, которые в 2007 г. воспользовались услугами курортно-рекреационной области, составляет свыше 1 млн 78 тыс. отдыхающих. Количество курортно-оздоровительных учреждений на терри-

тории области составляет 843 объекта, из них 148 гостиниц, 68 детских оздоровительных учреждений, 583 базы отдыха и пансионаты, 44 санаторно-профилактические учреждения [7, с. 212].

Лидерами учреждений курорта Одесса за 2007 г. по показателю уровня качества услуг стали санатории «Одесса» (82,11%), «Молдова» (80,67%), а среди оздоровительных учреждений – дом отдыха «Кооператор» (80,04%), пансионат «Мирный» (71,98%), ДОЛ «Связист» (69,80%).

Результат оценки курортно-рекреационных предприятий по качеству обслуживания оформляют в виде рейтинга, который формируют на основе обработки всех важнейших показателей условий предоставления услуг отдыхающим, он характеризует общую хозяйственную успешность. Рейтинг курортных учреждений Украины по показателю качества курортно-рекреационного обслуживания ежегодно составляют и публикуют в сборнике «Лучшие здравницы Украины» [8].

Основным соединяющим звеном показателей экономической и социальной эффективности служит цена (стоимость) услуг, что, как правило, указывает на их качество. Цены на услуги являются тем важнейшим элементом, который обуславливает размер выручки курортно-рекреационной организации. Уровень затрат, в свою очередь, также обуславливает размер выручки, замыкая цепочку взаимосвязей между социальной и экономической составляющей деятельности курортных организаций в месте, где качественная составляющая переходит в количественную.

Наблюдения показали, что в Крыму при росте стоимости обслуживания оценка качества имеет волнообразный характер. Для изучения зависимости между ценой и качеством курортно-рекреационного обслуживания использовали математические методы (корреляционно-регрессионный анализ) и компьютерные программы Microsoft Office Excel, Statistica, Advanced Grapher, статистические данные и данные опроса потребителей.

Разработку экономико-математической модели зависимости цены и качества курортно-рекреационного обслуживания по данным Крымского региона проводили по таким этапам:

1. Определение ценовых зон по курортным регионам.
2. Установление зависимости между качеством и ценой в санаториях (используя данные трех основных курортных регионов: г. Ялта, г. Алушта и г. Евпатория).
3. Определение модели расчета качества обслуживания в санаториях Крымского региона по заданной цене услуги.
4. Установление зависимости между ценой и качеством в пансионатах (используя данные трех основных курортных регионов: г. Ялта, г. Алушта и г. Евпатория).

5. Определение модели расчета качества обслуживания в пансионатах Крымского региона по заданной цене услуги.

6. Составление таблицы данных по зависимости качества и цены на услуги курортно-рекреационных предприятий Крыма.

После сочетания оценочных данных по качеству обслуживания в санаториях Крыма, получено следующее уравнение регрессии зависимости качества (Y) от цены (x):

$$Y = -11,1976 + 4,000939x - 0,04557x^2 \quad (1)$$
$$R^2 = 0,969$$

Проверка составленной модели определила несовпадение значений оценок в 3,27%, подтверждая ее высокую точность. Таким образом, с помощью полученной модели можно определить, а также планировать уровень соответствующего качества услуг учреждений санаторного типа в Крыму (табл. 2).

Таблица 2

Расчетный уровень качества ценового предложения курортно-рекреационных учреждений Крыма

Санатории		Пансионаты	
x – цена, долл. США	Y – качество, %	x – цена, долл. США	Y – качество, %
10	24,3	10	40,9
15	38,6	15	53,7
20	50,6	20	64,8
25	60,3	25	74,1
30	67,8	30	81,7
35	73,0	35	87,6
40	75,9	40	91,7
45	76,6	45	94,1
50	78,9	50	94,7

Установление зависимости между ценой и качеством в пансионатах Крыма проводили по данным трех основных курортных регионов: г. Ялта, г. Алушта и г. Евпатория. Выполняя в той же последовательности расчеты зависимости качества обслуживания от цены в пансионатах, можно построить модель зависимости качества от цены. Наилучшую зависимость

описывает уравнение полинома второй степени, которое свидетельствует о том, что качество должно опережать темпы увеличения цены за услуги. Расчетная модель имеет вид:

$$Y = 10,0155 + 3,435326 x - 0,03482 x^2 \quad (2)$$
$$R^2 = 0,927$$

Пользуясь данной функцией, можно также прогнозировать качество услуг, предоставляющихся в пансионатах на курортах Крыма (табл. 2).

Вообще анализ показал, что между ценой и качеством обслуживания в курортно-рекреационных заведениях существует не только логическая, но и математическая зависимость. Поэтому повышение цен должно быть обусловлено, прежде всего, совершенствованием и улучшением качества услуги, а не только общим ростом потребительских цен.

Обработка результатов анкетирования рекреантов дает возможность установить недостатки работы. Если в сезонах 1998–1999 гг. респонденты назвали недостатки в направлениях:

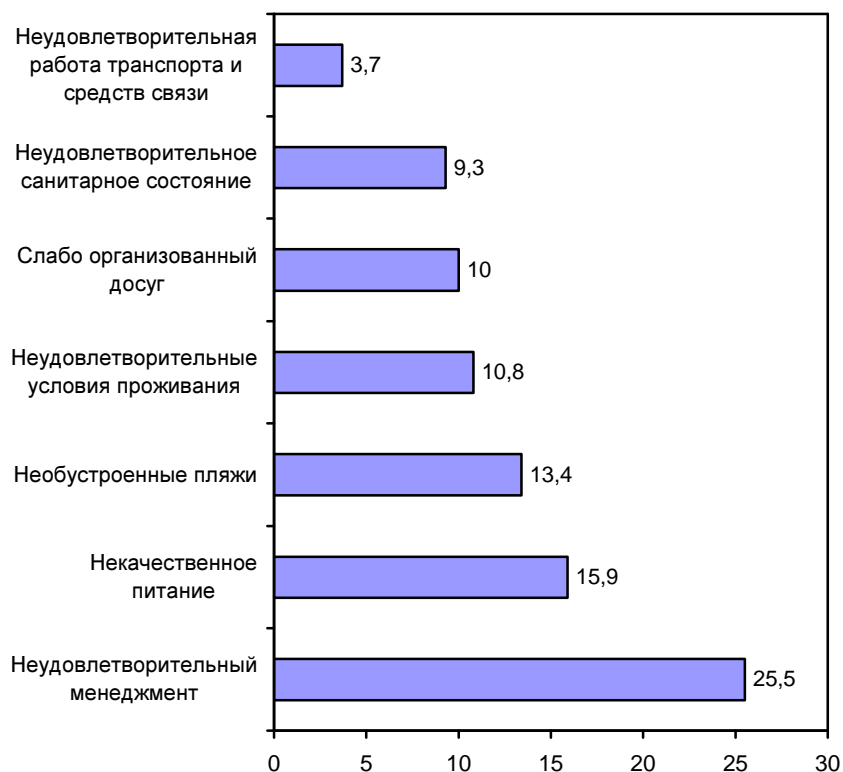
- 1) «цены»: высокие цены на размещение, в ресторанах, магазинах..., плохое соотношение цены и качества;
- 2) «загрязнение/шум»: грязные общественные места, громкая вечерняя музыка;
- 3) «чистота»: плохая уборка номеров, грязные пляжи, неубранная территория;
- 4) «инфраструктура»: размещение, транспорт, водо- и энергоснабжение;
- 5) «обслуживание»: усредненная еда, отсутствует персонал, владеющий иностранными языками, таможенно-приграничные формальности [3, с. 24],

то в 2007 г. наибольшее количество замечаний отдыхающих по поводу работы курортных учреждений Крыма вызвали: обслуживание персонала, питание, состояние пляжей, условия проживания, досуг, работа транспорта и связи (рис. 3).

Сопоставление данных по опросу 1999 г. и 2007 г. свидетельствует о том, что не только развивается и совершенствуется деятельность предприятий рекреационной сферы для удовлетворения потребностей клиентов, но и повышаются требования отдыхающих относительно условий пребывания на курорте. Следовательно, развивается не только предложение, но и спрос на различные виды рекреационных услуг, изменяются преимущества и приоритеты.

Рисунок 3.

Актуальные проблемы курортного Крыма по данным 2007 г., %



Для исправления ситуации предлагается применение зарубежного опыта, накопленного в сфере сервиса, который позволяет сформировать определенные правила организации качественного сервиса в курортно-рекреационной сфере, где выделяют два основных критерия: 1) соответствие стандартам и потребностям отдыхающих, 2) создание специальных технологий по управлению качеством работы курортных предприятий. Новый уровень качества услуг связан с подходом к обслуживанию клиентов на основе введения системы управления качеством ISO 9000–2001 и современных методов управления качеством.

Процесс совершенствования – постоянный процесс, основная задача которого – правильно обнаружить направления развития. Сводный анализ пожеланий рекреантов Крыма раскрывает основные направления совершенствования работы отраслевых предприятий:

1. Совершенствование отраслевого менеджмента.
2. насыщение рациона питания и организация заказанного меню.
3. Благоустройство пляжей.
4. Повышение комфортности номерного фонда.
5. Организация разностороннего досуга.
6. Обеспечение санитарного благополучия.
7. Повышение качества транспортного обслуживания и связи.

Фундаментальные изменения в обслуживании, фокусировании на клиенте на основе управления качеством поможет курортно-рекреационным предприятиям обнаружить направления развития, резервы совершенствования деятельности, приведет их к успешному функционированию, привлечению не только отечественных, но и зарубежных клиентов.

Выводы и перспективы дальнейших исследований в данном направлении

Развитие рыночных процессов, повышение конкурентоспособности и эффективности работы курортно-рекреационных предприятий связаны с использованием технологий по управлению качеством. Качество услуг – это ключ к коммерческому успеху. Проведенное оценивание уровня качества курортного обслуживания, осуществленное на базе многолетних маркетинговых исследований по сформированной системе критериев качества услуг, позволяет обосновать приоритетные направления совершенствования деятельности и целевого развития курортно-рекреационной сферы.

Литература

1. Александрова А. Ю. Международный туризм: [учеб. пособ. для вузов] / А. Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
2. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: [монографія] / Т. І. Ткаченко – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.

3. Рихтер К. Туристическое исследование 1998 – Основные результаты. ЕС Проект ТАСИС ЕД-УК 97-02 (Крымский Центр развития туризма). – Ялта, 1999. – 39 с.
4. Цьохла С. Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток регіональних ринків курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення): [монографія] / С. Ю. Цьохла. – Сімферополь: Таврія, 2008. – 352 с.
5. Малхотра, Нэреш К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 960 с.
6. Яковенко И. М. Туристские ресурсы Украины. – Симферополь: СОНАТ, 2007. – 92 с.
7. Україна туристична: Іміджево-презентаційне видання [уклад.: У-45 Болгов В. В., Болгов І. В.]. – К.: Український видавничий консорціум, 2007. – 400 с.
8. Лучшие здравницы Украины / [Родкин В. И., Шевченко О. В., Бычкова И. В. и др.]. – Симферополь: Крымский институт курортной индустрии «Лигма», 2008. – 109 с.

Статья поступила в редакцию 17 декабря 2009 г.