



Отримано: 02 грудня 2021 р.

Прорецензовано: 15 грудня 2021 р.

Прийнято до друку: 19 грудня 2021 р.

e-mail: annazaporozhets2403@gmail.com

ek1520mm@gmail.com

DOI: 10.25264/2311-5149-2021-23(51)-29-34

Запорожець Г. В., Краснокутський Є. С. Теоретико-методичні аспекти управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»* : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, грудень 2021. № 23(51). С. 29–34.

УДК: 656.076:338

JEL-класифікація: L15, L92, M11

ORCID-ідентифікатор: <https://orcid.org/0000-0002-7131-6817>

ORCID-ідентифікатор: <https://orcid.org/0000-0002-3273-7635>

Запорожець Ганна Володимирівна,

*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту і публічного адміністрування
Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова*

Краснокутський Євген Сергійович,

*аспірант кафедри менеджменту і публічного адміністрування
Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова*

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

У статті узагальнено теоретико-методичні аспекти управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту. Встановлено, що від якості послуг підприємств залізничного транспорту залежить життєздатність всього господарського комплексу України та національна безпека держави. Розглянуто науково-методичні підходи до управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту, які довели необхідність поєднання інтересів органів державної влади, бізнесу та суспільства, спираючись на внутрішні ресурси господарюючих суб'єктів. Зроблено висновок, що вирішення проблем управління якістю підприємств залізничного транспорту дозволить забезпечити кількісні та якісні структурні зміни у галузі та поступово досягнути світового рівня.

Ключові слова: *теоретико-методичні аспекти, управління, якість, послуга, підприємства залізничного транспорту.*

Запорожець Анна Владимировна,

*кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента и публичного администрирования
Харьковского национального университета городского хозяйства имени А. Н. Бекетова*

Краснокутский Евгений Сергеевич,

*аспирант кафедры менеджмента и публичного администрирования
Харьковского национального университета городского хозяйства имени А. Н. Бекетова*

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

В статье обобщены теоретико-методические аспекты управления качеством услуг предприятий железнодорожного транспорта. Установлено, что от качества услуг предприятий железнодорожного транспорта зависит жизнеспособность всего хозяйственного комплекса Украины и национальная безопасность государства. Рассмотрены научно-методические подходы к управлению качеством услуг железнодорожного транспорта, которые доказали необходимость сочетания интересов органов государственной власти, бизнеса и общества, опираясь на внутренние ресурсы хозяйствующих субъектов. Сделан вывод, что решение проблем управления качеством предприятий железнодорожного транспорта позволит обеспечить количественные и качественные структурные изменения в отрасли и постепенно достичь мирового уровня.

Ключевые слова: *теоретико-методические аспекты, управление, качество, услуга, предприятия железнодорожного транспорта.*

Hanna Zaporozhets,

*candidate of Economic Sciences, associate professor of the Department of Management and Public Administration,
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

Yevgen Krasnokutskiy,

*post-graduate student of the Department of Management and Public Administration,
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*



THEORETICAL AND METHODOLOGICAL ASPECTS OF RAILWAY TRANSPORT ENTERPRISES' QUALITY MANAGEMENT

The article summarizes the theoretical and methodological aspects of railway transport enterprises quality management. It is noted that today the processes of globalization and integration of Ukraine into the world economy require new approaches to managing the transport system of our country, as it has significant transit potential and one of the largest railway networks in Europe. Unfortunately, today the inability of enterprises in the industry to adapt to new conditions of transport due to the low quality of railway transport enterprises services. It is established that the viability of the entire economic complex of Ukraine and the national security of the state depend on the railway transport enterprises services quality. It is noted that in order to solve the problems of improving the quality of railway transport enterprises services, first of all it is necessary to attract significant investment resources, the lack of which led to inconsistency of domestic railway transport technical and technological level with European standards. Scientific and methodological approaches to the management of the quality of railway transport enterprises services are considered, which proved the need to combine the interests of public authorities, business and society, based on the internal resources of economic entities. It is noted that the presence of highly professional managers is a guarantee of improving the quality of railway enterprises services, as the specifics of this industry makes special demands on staff. It is established that in order to implement the tasks of improving the efficiency of railway transport and the quality of services provided it is necessary to create statutory conditions that would stimulate the inflow of domestic and foreign investment in transport infrastructure projects, increase railway transport investment attractiveness by ensuring competitive environment and industry. It is concluded that solving the problems of railway transport enterprises quality management will allow to ensure quantitative and qualitative structural changes in the industry and gradually reach the world level.

Keywords: *theoretical and methodological aspects, management, quality, service, railway transport enterprises.*

Постановка проблеми. В умовах обмеження міжнародних та складності внутрішніх перевезень, пов'язаних із COVID-19, особливої уваги потребує збереження якості послуг підприємств залізничного транспорту. Зважаючи на те, що залізничний транспорт є однією із системоутворюючих ланок економіки країни, питання управління якістю послуг виходять на перший план, оскільки від її рівня залежить життєздатність всього господарського комплексу України та національна безпека держави. Стабільне та ефективне функціонування залізничного транспорту є необхідною умовою для забезпечення обороноздатності, національної безпеки і цілісності держави, підвищення рівня життя населення. Тому необхідним є вжиття кардинальних заходів для удосконалення системи управління залізничним транспортом та забезпечення державної підтримки його реформування [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасним проблемам управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту завжди приділялося багато уваги як науковців, так і практиків. Вагомий внесок здійснили О. Дикань [2], В. Зубенко [3], Н. Каличева [4], А. Пасічник [5], Є. Сич [6] та ін.

Але деякі питання щодо теоретико-методичного обґрунтування та виокремлення науково-методичних підходів до управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту не були досліджені у повній мірі та потребують ретельного опрацювання.

Мета статті: узагальнити теоретико-методичні аспекти управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні процеси глобалізації та інтеграції України у світове господарство потребують нових підходів до управління транспортною системою нашої країни, в якій залізничний транспорт завжди відігравав та відіграє вирішальну роль та залишається основним сегментом транспортної системи України, оскільки має значний транзитний потенціал та одну з найбільших у Європі мережу залізниць.

Головним завданням залізничного транспорту є своєчасне, якісне та повне задоволення потреб національного господарства і населення в перевезеннях. У зв'язку із цим для підвищення якості життя населення та розвитку національного господарства України процесам управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту вкрай необхідна пильна увага з боку державної влади, бізнесу та суспільства, оскільки ситуація, яка склалася у сфері залізничних перевезень за останні десятиріччя завдяки техніко-технологічній відсталості та неможливості використовувати свій економічний потенціал, потребує докорінних змін.

На жаль, сьогодні неможливість підприємств галузі адаптуватися до нових умов транспортних перевезень обумовлюють низьку якість послуг підприємств залізничного транспорту.

Теорія та практика управління якістю вимагає визначення цієї категорії на основі поглиблення економічної думки щодо наведеного поняття. Так Арістотель вважав, що якість є «різницею між предметами» або диференціацією за ознакою «гарний – поганий» [7].

Дж. Харрінгтон визначає «якість як задоволення або перевищення вимог споживача за прийнятною для нього ціною» [8].



За міжнародним стандартом управління якістю ISO 9000-2000 «якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів» [9].

Взагалі, сутність послуги можна розглядати з різних точок зору [10]:

- як економічну категорію;
- як вид діяльності;
- як сферу;
- як грошовий потік.

Щодо якості послуг, то, наприклад, С. Весперіс визначає подане поняття як «відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам» [11]. На думку Г. Кучерук, під якістю послуг слід розуміти «сукупність властивостей і характеристик послуги, рівень яких формується взаєминами всіх зацікавлених сторін і дозволяє задовольняти різні рівні потреб, що постійно змінюються» [12].

На думку авторів, під управлінням якістю послуг слід розуміти використання наявного економічного, управлінського та виробничого потенціалів, які у сукупності дають змогу задовільнити вимоги споживача за умови отримання вигоди для суб'єкту, який її надає для власного економічного розвитку.

Управління якістю послуг включає розробку політики та цілей в області планування якості, забезпечення й покращення якості (рис. 1).

Звісно, основне призначення управління якістю – підвищити рівень задоволеності клієнта. Рівень управління якістю послуг взагалі визначається багатьма критеріями.

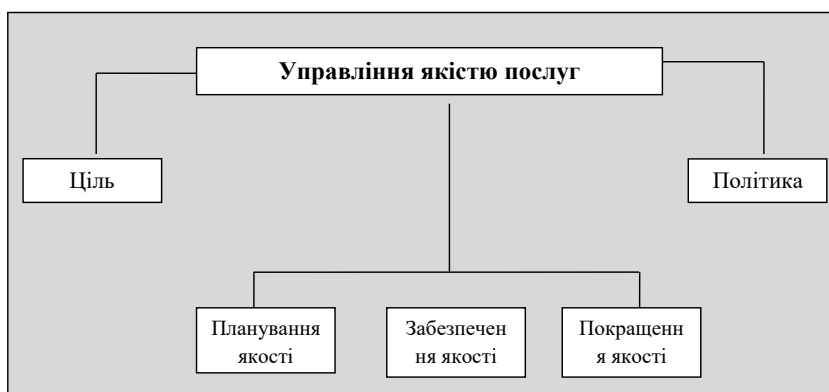


Рис. 1. Структура управління якістю послуг

Якщо мова йде про високий рівень управління, то, звісно, всі учасники процесу повинні отримати вигоду та задоволення (табл. 1).

Таблиця 1

Основні критерії управління якістю послуг

Критерій	Сутність
Можливість отримання	Необмежений доступ споживачів до послуг
Доступність	Відповідність якості та ціни
Відповідність певному рівню	Респектабельність надання послуги, вміння та досвід у наданні послуги
Професійність надання	Можливість надання послуги в необхідному обсязі в потрібний час
Зручність	Високий рівень сервісу, вироблення у споживача впевненості в тому, що необхідна послуга буде надана у повному обсязі
Своєчасність	Пунктуальність у термінах надання послуги

Сьогодні підприємства залізничного транспорту мають певні проблеми, які пов'язані у першу чергу із непрозорістю фінансування цієї сфери, яка забезпечує зв'язки та сполучення між галузями, підприємствами, регіонами та від якої залежить якість життя суспільства. Залізничний транспорт має великий ступінь зносу основних засобів, що насамперед впливає на якість обслуговування та низьку конкурентоздатність підприємств. До того ж, експлуатація фізично застарілого рухомого складу призвела до підвищення вартості ремонтних робіт і зниження рівня якості та надійності всіх видів перевезень.

Сьогодні АТ «Укрзалізниця» є оператором залізничної інфраструктури, а також єдиним національним перевізником вантажів та пасажирів.



Але, за даними Міністерства інфраструктури України, однією з проблем, що потребує негайного вирішення сьогодні, є необхідність проведення реформування АТ «Укрзалізниця», забезпечення прозорості її діяльності через формування вертикально-інтегрованої системи управління компанією, побудови її діяльності відповідно до принципів, закладених у директивах ЄС [13].

Система управління якістю послуг для підприємств залізничного транспорту складається з трьох базових аспектів, де можна виділити три рівні [12]:

1. Рівень концепції послуг, з урахуванням якої створюється відповідна інфраструктура і на якій будується організація надання послуг.

2. Рівень наявної інфраструктури для реалізації можливості надання послуг.

3. Рівень обслуговування (безпосередньо надання конкретної послуги конкретному замовнику), на якому знаходяться безпосередньо процеси надання послуг, збору інформації зворотного зв'язку, а також процеси управління і контролю.

Взагалі, існування та функціонування на підприємствах залізничного транспорту системи менеджменту якості дозволить отримувати низьку конкурентних переваг, а саме:

– ефективного та раціонального використання всіх видів ресурсів;

– мотивування персоналу до управління якістю;

– усунення або зменшення можливих протиріч між різними видами діяльності;

– чітка орієнтація на досягнення цілей діяльності підприємства та прийняття ефективних управлінських рішень з урахуванням інтересів зацікавлених сторін;

– збільшення кількості лояльних споживачів;

– покращення іміджу підприємства та зміцнення конкурентної позиції на ринку.

Для вирішення проблем щодо підвищення якості послуг підприємств залізничного транспорту у першу чергу необхідно залучення значних інвестиційних ресурсів, нестача яких призвела до невідповідності технічного і технологічного рівня вітчизняного залізничного транспорту європейським стандартам.

Але існують загальні перешкоди для стабільної роботи залізничного транспорту:

– недостатнє фінансування простого і розширеного відтворення основних фондів (інфраструктури й рухомого складу);

– практична відсутність компенсації витрат на соціально значущі пасажирські перевезення, які повинні здійснюватися із держбюджету;

– збереження практики перекидання витрат, пов'язаних з їх реалізацією, на залізничний транспорт [14].

Взагалі, для реалізації завдань підвищення ефективності роботи залізничного транспорту та якості наданих послуг необхідно створити законодавчо закріплені умови, які б стимулювали приплив вітчизняних та іноземних інвестицій у транспортні інфраструктурні проекти, підвищити інвестиційну привабливість залізничного транспорту шляхом забезпечення розвитку конкурентного середовища та створення необхідних умов для розвитку галузі.

Управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту має ще один дуже важливий аспект – кадри.

Як правило, колективи підприємств не заохочуються на виконання будь-якої роботи, окрім своїх посадових обов'язків. Ініціатива, як говорили раніше, карана, вона не підтримується керівництвом, яке вважає тільки себе генератором ідей, а всіх інших – тільки виконавцями. Треба зауважити, що для розроблення інноваційних ідей у працівників немає не тільки бажання (і заохочення), а і часу, настільки вони (мова йде про спеціалістів і професіоналів) перевантажені поточними завданнями [15].

Тобто, наявність високопрофесійних менеджерів є запорукою підвищення якості послуг підприємств залізничного транспорту, оскільки специфіка діяльності цієї галузі висуває особливі вимоги до персоналу. Вважаючи важливість галузі, необхідно проводити пошук молодих талановитих фахівців на конкурсній основі, яка повинна стати спланованою кампанією для відбору працівників серед великої кількості претендентів. Персонал, який безпосередньо займається питаннями якості послуг на залізничному транспорті, повинен бути компетентним, тобто мати належні освіти, професійну підготовку, кваліфікацію та досвід. Керівництву підприємств під час відбору персоналу слід враховувати зміни, зумовлені зовнішніми та внутрішніми факторами, умовами роботи та характером процесів підприємства, етапами підвищення кваліфікації працівників та організаційної культури підприємства.

Такий підхід надасть можливість для відбору висококваліфікованих кадрів, здатних вирішити існуючі проблеми та провести корінні зміни у побудові сучасної системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту та у транспортній галузі України.

Управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту передбачає у першу чергу законодавчу основу всіх вимог та стандартів, правил та процедур сертифікації, які відповідали б вимогам споживачів.



вачів, а також відокремлення характеристик, котрі забезпечують потреби, від тих, що очікують певний рівень якості.

Підводячи підсумок проведеного дослідження щодо визначення теоретико-методичних аспектів управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту, можна впевнено стверджувати, що підвищення ефективності управління у цьому напрямі можна розглядати як поєднання інтересів органів державної влади, бізнесу та суспільства, спираючись на внутрішні ресурси господарюючих суб'єктів.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що від якості послуг підприємств залізничного транспорту залежить життєздатність всього господарського комплексу України та національна безпека держави. Розглянуті науково-методичні підходи до управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту, які довели необхідність поєднання інтересів органів державної влади, бізнесу та суспільства, спираючись на внутрішні ресурси господарюючих суб'єктів.

Зроблено висновок, що вирішення проблем управління якістю підприємств залізничного транспорту дозволить забезпечити кількісні та якісні структурні зміни у галузі та поступово досягнути світового рівня.

Перспективою подальших досліджень має стати аналіз сучасного стану та перспектив розвитку системи управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту України.

Література:

1. Концепція Державної програми реформування залізничного транспорту. *Всеукраїнська транспортна газета «Магістраль»*. URL: <http://www.magistral-uz.com.ua/reformuvannja/konceptija-derzhavnoi-programi-reformuvannja-zaliznichnogo-transportu.html> (дата звернення: 30.11.2021).

Kontseptsiia Derzhavnoi prohramy reformuvannia zaliznychnoho transportu [The concept of the State program of railway transport reform]. *Vseukrainska transporta hazeta «Mahistral»* [All-Ukrainian transport newspaper «Magistral»] <<http://www.magistral-uz.com.ua/reformuvannja/konceptija-derzhavnoi-programi-reformuvannja-zaliznichnogo-transportu.html>> (2021, November, 30) [in Ukrainian].

2. Дикань О. В. Стратегічні орієнтири щодо удосконалення системи управління якістю на вітчизняних промислових підприємствах. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 52. С. 163–171.

Dykan, O. V. (2015). Stratehichni oriientyry shchodo udoskonalennia systemy upravlinnia yakistiu na vitchyznianskykh promyslovykh pidpriemstvakh [Strategic guidelines for improving the quality management system at domestic industrial enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti* [Bulletin of Transport Economics and Industry]. № 52. S. 163 – 171 [in Ukrainian].

3. Зубенко В. О., Коник Л. Ю. Забезпечення ефективності інноваційної діяльності на підприємствах залізничного транспорту. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 49. С. 177–180.

Zubenko, V. O., Konyk, L. Yu. (2015). Zabezpechennia efektyvnosti innovatsiinoi diialnosti na pidpriemstvakh zaliznychnoho transport [Ensuring the efficiency of innovation activities at railway transport enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti* [Bulletin of Transport Economics and Industry]. № 49. S. 177-180 [in Ukrainian].

4. Каличева Н. С. Визначення ефективності функціонування залізничного транспорту в сучасних умовах. Пріоритети розвитку національної економіки в контексті євроінтеграційних та глобальних викликів: матеріали VIII Міжнар. наук.-прак. конф. (20–21 квітня 2016 р., м. Харків). Харків : ХНУБА, 2016. Ч. 1. С. 93–95.

Kalycheva, N. Ye. (2016). Vyznachennia efektyvnosti funktsionuvannia zaliznychnoho transportu v suchasnykh umovakh [Determination of the efficiency of railway transport in modern conditions]. *Priorytety rozvytku natsionalnoi ekonomiky v konteksti yevrointehratsiinykh ta hlobalnykh vyklykiv: materialy VIII Mizhnar. nauk.-prak. konf. (20-21 kvitnia 2016 r., m. Kharkiv)* [Priorities of national economy development in the context of European integration and global challenges: materials VIII International. scientific-practical conf. (April 20-21, 2016, Kharkiv)]. Kharkiv: KhNUBA. Ch.1. S. 93-95 [in Ukrainian].

5. Пасічник А. М., Вітрух І. П., Кутирєв В. В. Фактори, що впливають на формування транспортно-логістичних мереж. *Проектування, виробництво та експлуатація автотранспортних засобів: щорічний науково-виробничий журнал*. 2013. Вип. 21. С. 167–177.

Pasichnyk, A. M., Vitruk, I. P., Kutyriev, V. V. (2013). Faktory, shcho vplyvaiut na formuvannia transportno-lohistychnykh merezh [Factors influencing the formation of transport and logistics networks]. *Proiektuvannia, vyrobnytstvo ta ekspluatatsiia avtotransportnykh zasobiv: shchorichnyi naukovo-vyrobnychiy zhurnal* [Design, manufacture and operation of motor vehicles: annual research and production journal]. Vyp. 21. S. 167–177 [in Ukrainian].

6. Сич Є. М. Фактори підвищення конкурентоспроможності транспортних послуг залізниць. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Сер. Економічна*. 2001. № 512. С. 152–154.

Sych, Ye. M. (2001). Faktory pidvyshchennia konkurentospromozhnosti transportnykh posluh zaliznyts [Factors of increasing the competitiveness of railway transport services]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu im. V. N. Karazina. Ser.Ekonomichna* [Bulletin of Kharkiv National University. VN Karazin. Ser.Ekonomichna]. № 512. S. 152–154 [in Ukrainian].

7. Аристотель. Сочинения : в 4 т. АН СССР. Институт философии / под ред. В. Ф. Асмус. Москва : Мысль, 1975. Т. 1. 550 с.



Aristotel. Sochineniya: V 4 t. [Aristotle. Works: In 4 volumes]. AN SSSR; Institut filosofii: pod red. V.F. Asmus – M.: Myisl, 1975. 550s. T. 1-550 s. [in Russian].

8. Харингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях / пер. с англ. Москва : Экономика, 1990. 296 с.

Harington, Dj. (1990). Upravlenie kachestvom v amerikanskih korporatsiyah [Quality management in American corporations]. Dj. Harington – Per. s angl. – M.: Ekonomika [Economics]. 296 s. [in Russian].

9. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ІСО 9001-2001. Київ : Держстандарт України, 2001. 24 с.

Systemy upravlinnia yakistiu [Quality management systems]. Vymohy: DSTU ISO 9001-2001. – K.: Derzhstandart Ukrainy, 2001. – 24 s. [in Ukrainian].

10. Кочерга А. И. Сфера обслуживания населения: региональные проблемы. Киев : Наукова думка, 1980. 424 с.

Kocherga, A. I. (1980) Sfera obslujivaniya naseleniya: regionalnyie problemyi [Public service sector: regional problems]. K.: Naukova dumka. 424 s. [in Russian].

11. Весперіс С. З. Особливості формування і управління якістю послуг. *Актуальні питання сталого розвитку економіки*. 2012. Т. 1. С. 75–80.

Vesperis, S. Z. (2012) Osoblyvosti formuvannya i upravlinnia yakistiu posluh [Features of formation and quality management of services]. Aktualni pytannia staloho rozvytku ekonomiky [Current issues of sustainable economic development]. T. 1. S. 75 – 80 [in Ukrainian].

12. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕДУТ, 2011. 208 с.

Kucheruk, H. Yu. (2011). Yakist transportnykh posluh: upravlinnia, rozvytok ta efektyvnist [Quality of transport services: management, development and efficiency]: monohrafiia [monograph]. K.: DETUT. 208 s. [in Ukrainian].

13. Прокоп'єв Р. Правовий статус суб'єктів залізничного транспорту. *Господарське право і процес*. 2020. № 4. С. 105–109.

Prokopiev, R. (2020). Pravovy status subiektiv zaliznychnoho transport [Legal status of railway transport entities]. Hospodarske pravo i protses [Business law and process.]. № 4. S. 105 – 109 [in Ukrainian].

14. Крамчанинова М., Касаткіна М., Масалова Т. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку вантажних залізничних перевезень в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2018. № 3 (15). С. 63–70.

Kramchaninova, M., Kasatkina, M., Masalova, T. (2018). Suchasnyi stan, problemy ta perspektyvy rozvytku vantazhnykh zaliznychnykh perevezen v Ukraini [The current state, problems and prospects for the development of rail freight in Ukraine]. Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia [Problems and prospects of economics and management]. No 3 (15). S. 63-70 [in Ukrainian].

15. Плетникова І. Л. Впровадження управління знаннями на залізничному транспорті: проблеми і перспективи. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2009. № 3. Т. 2. С. 89–94.

Plietnykova, I. L. (2009). Vprovadzhennia upravlinnia znanniamy na zaliznychnomu transporti: problemy i perspektyvy [Implementation of management knowledge on rail transport: problems and prospects]. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu [Bulletin of Khmelnytsky National University]. № 3. T. 2. S. 89–94 [in Ukrainian].