

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



ПРОБЛЕМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ УКРАЇНИ

Випуск 1

Матеріали

*Всеукраїнської науково-практичної конференції
“Модернізація України: проблеми та технології успішності
(питання економіки, права, соціології, освіти і культури)”
м. Київ, МАУП, 12 листопада 2015 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2015

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 8 від 30.09.15)*

Редакційна колегія:

*А. М. Подоляка (голова), д-р юрид. наук, проф.;
М. Ф. Головатий (заступник голови), д-р політ. наук, проф.;
А. А. Ігнатченко (відповідальний редактор), канд. техн. наук;
О. В. Баєва, д-р біол. наук, проф.;
І. П. Бідзюра, д-р політ. наук, проф.;
В. М. Воронін, д-р іст. наук;
В. Б. Захожай, д-р екон. наук, проф.;
В. І. Литвиненко, канд. юрид. наук., доц.;
В. В. Рябцев, канд. техн. наук; доц.;
Д. Г. Юник, д-р пед. наук, проф.*

*Матеріали подано в авторській редакції.
Відповідальність за зміст та орфографію матеріалів несуть автори.*

Проблеми модернізації України : [зб. наук. пр.] / МАУП. — К.: ДП
“Видавничий дім “Персонал”, 2008 —

С76 Вип. 1: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. “Модернізація України:
проблеми та технології успішності (питання економіки, права, соціології,
освіти і культури)”, 12 листопада 2015 р. / редкол.: А. М. Подоляка (голо-
ва) [та ін.]. — 2015. — 486 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У пропонованому збірнику подано тези учасників науково-практичних
конференцій з проблематики широкого кола аспектів процесу системної модерніза-
ції України.

Для науковців, громадсько-політичних діячів, студентів, а також усіх, хто
цікавиться розвитком Української держави і світовим досвідом проведення модер-
нізаційних процесів.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

Ельбрехт О. М. Підготовка менеджерів зовнішньоекономічної діяльності: теорія і практика	71
Баєв В. В. Медицинний туризм в Україні: перспективи розвитку.....	74
Баєва О. В., Мазнева М. В. Система медичного страхування туристів	78
Бахов І. С. Концепція ліберального мультикультуралізму: “за” і “проти” у вирішенні питання полікультурної освіти	86
Бірдус Л. В. Тенденції розвитку сільського зеленого туризму в Україні в умовах європейської інтеграції.....	91
Бойко С. С. Поняття корупції та корупційних дій	97
Білоус А. О. Історичні тенденції розвитку оздоровчо-рекреативного туризму в Україні	100
Головченко В. В. Сільське самоврядування в Україні	104
Гольцов А. Г. Вплив децентралізації на регіональні процеси і сталий розвиток України.....	108
Гордієнко Л. А. Соціальні фінанси як галузь фінансової науки.....	111
Дембовська Л. М., Козіна Я. М. Конотативний аспект композитної номінації в художньому дискурсі.....	113
Дікареєв О. І. Політогемність енергетичної безпеки	117
Дудник В. М. Діяльність громадської організації “новий Маріуполь” як складова волонтерського руху в Україні.....	121
Дуднік А. С. Динамічний алгоритм управління перерозподілом мережевого трафіку в безпроводових інформаційних системах.....	126
Дуднік О. О., Дуднік А. С. Особливості ціннісних орієнтацій випускників шкіл-інтернатів у контексті професійного самовизначення	130
Дяченко М. П., Людвиченко В. О. Про технологію проектування, реалізації та тестування програмних систем.....	133
Єрескова Т. В., Мазурик О. В. Управління інноваційною активністю молоді як складовою її інноваційного потенціалу	136
Згалат-Лозинська Л. О. Кадрові проблеми впровадження інноваційних технологій в Україні.....	141
Карбовська Л. О. Вища освіта — фактор конкурентоспроможності країн на світовому ринку	145

СИСТЕМА МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ

В Україні правовідносини між туристами, туристичними підприємствами і страховими компаніями здійснюються в рамках чинного законодавства і правил, розроблених самими страховими компаніями за узгодженням з Мінфіном України. Нині ліцензії на проведення такого страхування мають понад 50 страховиків.

Страхування туристів в Україні регулюються такими чинними нормативно-правовими актами: Законами України “Про туризм”, “Про страхування” “Про порядок виїзду з України і в’їзду в Україну громадян України”; Постановами Кабінету Міністрів України “Про заходи для подальшого розвитку туризму”, “Про правила в’їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію”, а також Наказом Державного комітету з питань охорони державного кордону наказом від 10.06.1999 р. № 284.

Суб’єкт туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, зобов’язаний забезпечити страхування туристів та осіб, які їх супроводжують. Застосовуються наступні види страхування туристів: медичне; від нещасного випадку; майнове; на випадок затримки транспорту; витрат, пов’язаних із неможливістю здійснити поїздку; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші.

Медичне страхування туристів поділяють на: страхування зарубіжного туризму — страхування громадян, які виїжджають за кордон; страхування внутрішнього туризму; страхування іноземного туризму — страхування іноземних туристів в Україні.

Суб’єкт туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, зобов’язаний забезпечити страхування туристів та осіб, які їх супроводжують. Договір страхування із страховиком можуть укласти туристи або суб’єкт туристичної діяльності як агент страхової компанії. У першому випадку перевіряється наявність у туриста страхового полісу і його копія додається до договору про надання туристичних послуг. У другому — договір страхування укладається безпосередньо в туристичній компанії агентом страхо-

вої компанії, яка має ліцензію на право здійснення діяльності, пов'язаної з організацією медичного страхування і страхування від нещасного випадку. Такий договір називається агентською угодою, до нього додаються копії таких документів: правила медичного страхування та страхування від нещасних випадків; страхові тарифи, договір страхування туриста (страховий поліс); роз'яснення щодо порядку укладення та заповнення страхового поліса; форми звітності суб'єкта туристичної діяльності перед страховиком; копія ліцензії на право здійснення страховою компанією діяльності з медичного страхування та страхування від нещасних випадків.

Страхова компанія забезпечує страховий захист майнових інтересів громадян (туристів) під час їх перебування за кордоном. В Україні страхувальниками можуть бути як фізичні особи, так і юридичні особи, зокрема туристичні фірми, що укладають угоди про надання туристичних послуг фізичним та юридичним особам. Застрахованими особами є громадяни (туристи), що виїжджають за кордон. Обов'язкове медичне страхування та страхування від нещасних випадків здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. Страхуванню повинні підлягати як туристи, так і особи, що їх супроводжують. Договір страхування укладається на строк перебування застрахованої особи за кордоном. Як правило, договір набирає чинності з 00.00 годин доби, зазначеної як дата початку дії договору, але не раніше моменту перетину державного кордону України, за умови, що страхова премія сплачена повністю. Дія договору страхування поширюється на іноземні держави та не діє на території країни постійного проживання. До страхових подій належать короткочасні, несподівані та ненавмисні захворювання в місцях, передбачених туристичною путівкою (туристичним маршрутом).

До базової програми страхування туристів вітчизняні страховики включають: покриття всіх витрат на медичні послуги, послуги амбулаторного та стаціонарного лікування, медичне транспортування в країні перебування в лікувальну установу та на батьківщину; екстрену стоматологічну допомогу; придбання ліків, догляд за хворим; у випадку смерті за кордоном — транспортування тіла на батьківщину.

Страхові компанії за умови підвищення вартості страхового полісу, можуть включати в програми страхування додаткові послуги. А саме: візит третіх осіб в екстреній ситуації; дострокове повернення застрахованого на батьківщину; повернення неповнолітніх дітей на батьківщину у необхідному супроводі; лікарняний нагляд; надання житла після виходу з лікарні,

Розмір страхового тарифу залежить від віку застрахованої особи: страхові компанії встановлюють знижки для дітей віком від 5–16 років, а для застрахованих осіб віком 60–70 років тарифи можуть збільшуватись, оскільки ризик раптового захворювання для цієї категорії осіб є вищим. Страхування осіб після 75 річного віку, як правило, не практикується. Також на розмір страхового тарифу впливає країна поїздки: менші страхові тарифи встановлюються для подорожей в країни Західної Європи, для поїздок в інші країни тарифи можуть збільшуватися в 1,5–2 рази. Деякі

країни (Австрія, Німеччина, Іспанія, Португалія) вимагають наявності страхових полісів на суму не менше 30 тис. євро. Крім того страхуючи туристів страхові компанії враховують тривалості та мети поїздки: страхові компанії, як правило, встановлюють менші страхові тарифи для поїздок туристичного призначення і вищі — для спортивних поїздок та способів продажу туристичних пакетів: для туристичних груп страхові компанії передбачають значні знижки, тому найдешевшими для туриста є страхові поліси, придбані через туристичні фірми.

Відшкодуванню підлягають лише ті витрати, які виникають унаслідок раптового захворювання або нещасного випадку. Кожна страхова компанія зазначає низку інших обмежень щодо витрат, які не підлягають відшкодуванню у разі їх виникнення під час перебування застрахованої особи за кордоном. Страхова компанія відмовляє в оплаті страхового відшкодування якщо: подорож здійснювалась з метою отримання лікування; курс лікування розпочався до початку дії договору страхування; застрахована особа здійснила поїздки, незважаючи на наявність медичних застережень; страховий випадок відбувся в результаті прямого чи непрямого впливу радіоактивного опромінення; витрати пов'язані з вагітністю на пізніх строках або абортами (за винятком вимушеного переривання вагітності, що стало наслідком нещасного випадку) і родами; витрати пов'язані з нервовими, хронічними, психічними захворюваннями і їх загостреннями, а також станами, що не стабілізувалися аж до дати від'їзду й існує реальний ризик швидкого погіршення; витрати пов'язані з венеричними захворюваннями, СНІДом чи будь-яким подібним синдромом; витрати пов'язані з інтоксикацією після вживання алкоголю чи наркотиків; витрати пов'язані з будь-яким протезуванням, включаючи стоматологічне й офтальмологічне; витрати пов'язані з косметичною чи пластичною хірургією, якщо тільки вона не обумовлена травмою, отриманою в результаті нещасного випадку в період страхування; страховий випадок стався внаслідок самогубства або замаху на самогубство; лікування здійснювалося родичами застрахованої особи.

Страхування громадян, що виїжджають за кордон, здійснюється у двох формах виплати страхового відшкодування. Компенсаційна форма — страхове відшкодування виплачується після повернення у країну постійного місця проживання. Застрахована особа у країні тимчасового перебування самостійно вносить плату за отримані медичні послуги, а при поверненні на батьківщину надає страховій компанії відповідні документи для отримання страхового відшкодування. До таких документів відносяться: страховий поліс, заява про страховий випадок; оригінали документів, що підтверджують факт настання страхового випадку; касові чеки та інші фінансові документи на оплату медичної допомоги та лікарських засобів. Сервісна форма відшкодування — страхувальник одержує медичні послуги в країні перебування, а розрахунок здійснюється безпосередньо між сервісною (асистуючою) компанією та медичним закладом. Відносини та розподіл витрат між страховою та асистуючою компаніями визначаються на договірних засадах.

“Асістанс” — вид страхування, в якому страхове відшкодування сплачується не в традиційно грошовій формі, а у вигляді конкретної послуги чи плати за фактично надану послугу. Здійснюють цей вид страхування страхові компанії особливого типу, що поєднують страхові і сервісні функції, або звичайні страхові компанії, які працюють за договором з компаніями -асістантами.

Асістуючі компанії — це організації, які здійснюють цілодобову координацію надання допомоги застрахованим особам при настанні страхового випадку. Така допомога може бути медичною, технічною, юридичною, адміністративною тощо. За своєю структурою це складні організації, в які, окрім цілодобової операторської служби, залучені й інші спеціалісти та служби, що надають необхідну допомогу.

У міжнародній практиці негайне надання застрахованій особі допомоги у надзвичайних ситуаціях називається *assistance insurance* (страхування невідкладної допомоги). Якщо у класичному страхуванні передбачено відшкодування збитку, тобто виплати страхового відшкодування, то у страхуванні невідкладної допомоги — проводиться надання швидкої та невідкладної медичної допомоги. Наприклад, якщо застрахована особа захворіла, то компенсація витрат на її лікування буде предметом медичного страхування, а виклик лікаря вночі чи термінова госпіталізація — предметом *assistance insurance*.

Кожна асистуюча компанія має у своєму розпорядженні мережу чергових центрів і бюро, розташованих у регіонах, на які поширюється дія поліса. У разі настання страхового випадку застрахована особа — клієнт туристичної фірми — має зателефонувати в один із чергових центрів, номери телефонів яких зазначені в страховому полісі або у спеціальній ідентифікаційній картці. Черговий центр передає виклик у бюро, яке знаходиться найближче до клієнта та організовує послуги щодо надання негайної допомоги туристу: транспортування у відповідний лікувальний заклад, передача хворого кваліфікованому медичному персоналу і здійснення процесу контролювання якості надання медичної допомоги.

Виникнення системи “Асістанс” пов’язують з післявоєнним міграційним бумом кінця 50-х — початку 60-х років XX ст., коли мільйони людей, відчувши можливість і смак подорожей, а також в інших справах, опинилися поза територією країни проживання. Це туристи, громадяни, що виїхали за гостьовою візою у відрядження, для роботи за контрактом, репатріанти і біженці.

Згідно з переказами, одного разу з багатим канадським туристом, який приїхав у Францію, трапився нещасний випадок. Йому надали допомогу, яку він оплатив. Випадок, який з ним стався, наштовхнув його на думку щодо інвестування проекту зі створення служби допомоги для туристів. За деякий час майже одночасно в Європі й Америці з’явилося достатньо компаній, які по-різному називались, але в них був присутній прикметник “assist”, що означав “надання допомоги”.

На сьогодні найбільш відомими сервісними компаніями є: “CORIS International”, “ELVIA-Assistance”, “Inter Group Assistance Services Ltd.”, “Europe Assistance”, “International SOS and AEA Company”, “Interparther Assistance”, “Assist Card International”, “Mercur Assistans”, “France Secure”, “Каліптус”, “Fidelitas Assistana”, “Global Voyager Assist Ltd”, “ALBUR”.

Компанії, з хорошою репутацією на ринку сервісних послуг мають розгалужену мережу чергових координаторів, які говорять на всіх необхідних мовах (наприклад, мережа Global Voyager Assistance — складається приблизно з 5000 координаторів у різних країнах світу), чітко і правильно організують їхню роботу, мають у штаті власних кваліфікованих лікарів і персонал, який володіє іноземними мовами.

Кожна компанія — асистант має у своєму розпорядженні мережу чергових центрів і бюро, розташованих у регіонах, на яких поширюється дія полісів по забезпеченню її послуг. При настанні страхового випадку клієнт повинен зателефонувати до одного з чергових центрів, номери телефонів яких зазначені в полісі або ідентифікаційній картці. Черговий центр передає виклик у найближче бюро, що безпосередньо надає послуги, і підтверджує, що всі витрати будуть оплачені. Компанію — асистант насамперед характеризує кількість чергових центрів і бюро: чим їх більше, тим швидше буде надана допомога. Саме компанія-асистант оплачує послуги медичних закладів, бере на себе організацію репатріації, медичної евакуації, супроводу хворого і т. д., а вже потім проводить взаєморозрахунки з конкретними страховиками.

Нині всі компанії-асистанти Західної Європи, США, Канади і Японії, з якими працюють українські страховики, вважаються солідними і надійними партнерами. До вибору посередника страховим компаніям доводиться ставитися серйозно. Так, великій російській страховій компанії “Авикос”, яка спеціалізується на страхуванні туристів, протягом 10 років довелося кілька разів змінювати партнерів по асистансу. Причина — незадовільна якість наданих послуг, погана робота з врегулювання збитків. Багато сервісних служб виявляються насправді телефонними операторами, які не спроможні організувати допомогу і грамотно врегулювати страхові випадки.

Інша страхова компанія Росії “Ингосстрах” через подібні причини організувала власну асистанську службу. Вона є єдиною російською компанією, яка відкрила власні локальні сервісні центри в країнах масового виїзду російських туристів — у Туреччині, на Кіпрі, у Єгипті, Іспанії. Кожний із сервісних центрів здійснює цілодобовий прийом клієнтів російською мовою. Крім основних функцій, вони виконують моніторинг якості й обґрунтованості медичних послуг по страховому випадку, забезпечують необхідний контроль за роботою медичних партнерів і повне ведення страхового випадку безпосередньо в країні перебування застрахованого.

Основу нормативно-правової бази страхування туристів в системі “Асис-танс” в Україні покладено Постановою Кабінету Міністрів від 4 грудня 1998 року “Про створення мережі закладів з організації медичної допомоги “Асис-танс-Україна”. Цією Постановою надало можливість страховим компа-

ніям бути співзасновниками служб “Асістанс”. При цьому можливе залучення до числа засновників центральної служби “Асістанс-Україна” іноземного інвестора в розмірі 26 % статутного фонду. Оскільки 51 % Статутного фонду залишається в державній власності, то діяльність служби “Асістанс-Україна” контролюється державою.

З розвитком страхування тимчасово виїжджаючих за кордон громадян України та іноземних громадян в Україні утворились два види асистуючих компаній: компанії, що створені страховиками та входять до їх складу; універсальні асистуючі компанії.

Серед асистуючих компаній, найбільш відомими є UkrASSIST, APT-Ассистанс, СОС Сервис Украина, CORIS-Украина, ASSIST UKRAINE, ECLIS, Альфа-Ассистанс, Юниверсал Ассистанс, Ассистанс Сервис, Украинская служба помощи, Дедал-Сервис, Бизнес Ассист.

В Україні до 80 % полісів по страхуванню медичних послуг реалізується через туристичні фірми, з якими в страхових компаніях укладені відповідні договори. Безпосередньо в страхових компаніях поліси купують ті мандрівники, які бажають їздити за кордон самостійно. Туристична агенція має пояснити туристу можливість вибору різних програм страхування в залежності від виду поїздки, передбачуваних ризиків, а також беручи до уваги додаткові умови; ціну, знижки, обмеження.

Обсяг покриття по страхуванню медичних витрат (тобто межа, в рамках якої будуть оплачені витрати на застрахованого) рекомендується консульськими службами приймаючих країн.

Незважаючи на короткий термін існування, у системі “Асістанс” уже склалися свої традиції. Набір послуг звичайно поділяється на кілька груп, які диференціюються відповідно до кодів ризиків А, В, С і D. Кожна попередня група входить до всіх наступних. Наприклад, до групи ризиків D входять ризики А, В і С. Порівняння послуг різних компаній показує, що в цілому вони ідентичні, але зміщений акцент кодів ризиків С і D.

Відповідно до різноманіття мети поїздок і їх видів розроблені і види “Асістанса”. Суперасістанс — найбільш комплексний продукт для тих, хто прагне мати один договір на всі випадки життя.

Асістанс 24 години на добу включає: повернення потерпілих у супроводі групи медиків, ремонт автомобіля, повернення дітей, що залишилися без батьківської фінансової підтримки; компенсаційні відшкодування різних витрат, підйом ліфта в горах і лижних курсів, компенсація за невикористані дні відпустки.

Асістанс за місцем проживання — надання послуг по виклику лікаря, санітарів, машини швидкої допомоги, бронювання місця в госпіталі, надання допомоги по господарству, сантехнічні роботи, послуга склярів та інших фахівців. Асістанс громадян в усьому світі — репатріація, повернення і супровід санітарами з місця надзвичайної події до місця проживання, авансування під заставу, включаючи оплату витрат на медобслуговування, пересилання багажу, послуг адвоката.

Асістанс туристичних груп, який включає: термінову репатріацію і повернення до місця проживання потерпілих з медичних причин; витрати на медобслуговування; внесення застави під звільнення з-під арешту; страхування розкрадання авіабагажу; страхування скасування і переривання подорожей; страхування цивільної відповідальності та інше. Асістанс закордонних колег — термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі медперсоналу, відшкодування медичних витрат на місці, внесення застави під звільнення з-під арешту.

Асістанс спеціальний гірськолижний — пошук і надання медичної допомоги потерпілим у горах як взимку, так і влітку, відшкодування витрат за технічне обслуговування і проведення лижних курсів, компенсаційні виплати за дні невикористаної відпустки. Асістанс “Мультиспорт” — витрати на медобслуговування; термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі медперсоналу, відшкодування витрат за технічне обслуговування і проведення спортивних змагань, термінова репатріація і повернення до місця проживання потерпілих з медичних причин.

За останні десятиліття у світовій практиці з’явилися новітні страхові послуги для туристів та виїжджаючих за кордон.

Застрахуватись за системою “Асістанс” можна, придбавши електронні пластикові карти. Карти — поліси переважно використовуються бізнесменами, які часто виїжджають за кордон. Карти мають безсумнівні переваги перед страховими полісами. А саме: електронні картки визнаються у всіх цивілізованих країнах; можуть видаватися не на фіксований термін, наприклад, на будь-які 200 днів перебування за кордоном протягом найближчих двох років; електронні картки зручні в якості багаторазового поліса; електронні картки супроводжуються системою знижок; можуть надавати оптовий поліс, до якого можна вписати 3–4 чоловіка; спектр послуг, що надаються власнику пластикової карти, значно ширший за перелік послуг звичайної медичної страховки.

Багато серйозних страхових компаній організували свої Інтернет сайти і відповідний сервіс. Зручність користування Інтернетом полягає в тому, що кожен бажаючий придбати послугу може легко і доступно в найкоротший термін ознайомитися з правилами страхування і тарифами різних компаній, порівняти їх і вибрати найбільш прийнятні для себе. Спеціалізовані періодичні видання з питань туризму і страхування систематичне друкують інтернет-адреси страхових компаній, що надають послуги “Асістанса”.

Система “Асістанс” поширюється не тільки на туристів, а й на будь-яких громадян, які виїхали за кордон не на постійне місце проживання. Так, багато страхових компаній у всіх країнах, у тому числі в Україні, розробили спеціальні схеми страхування для від’їжджаючих за кордон на роботу чи навчання. Умови страхування в цілому ідентичні, але відрізняються тарифами. Особливо коливаються тарифи для від’їжджаючих на роботу за контрактом залежно від виду роботи.

У відповідності до Постанови КМ України “Про удосконалення порядку надання медичної допомоги іноземним громадянам, які тимчасово перебувають на території України” від 1997 року іноземні громадяни, які перебувають на території України мають бути застраховані Державною страховою компанією “Укрінмедстрах” Іноземці, принаймні європейці, воліють лікуватися вдома. Тому компанії-асистанти намагаються якнайшвидше привести клієнта в транспортабельний стан і відправити його додому. Практика показує, що на вирішення цієї проблеми зазвичай необхідно 2–3 дні, і витрати складають приблизно 5 тис. дол. США.

Література

1. Закон України “Про страхування” від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР.
2. Проекти Законів України “Про загальнообов’язкове державне соціальне медичне страхування” № 1040, № 1040–1, № 1040–2 відповідно від 27.11.2007 р., 18.12.2007 р., 25.01.2008 р.
3. Баєва О. В. Страхова медицина і медичне страхування: навч. посіб. / О. В. Баєва. — К.: Вид. дім “Персонал”, 2013. — 432 с.
4. Баєва О. В., Чебан В. І. Економіка та підприємництво в охороні здоров’я: навч. посібник. — Чернівці: Вид-во БДМУ, 2013. — 360 с.
5. Базилевич В. Д., Базилевич К. С. Страхова справа: монографія. — 5-те вид. [стереотип.]. — К.: Вид-во “Знання”, 2006. — 651 с.
6. Гудень В. Виникнення та функціонування системи медичного страхування // Фінанси України. — 2000. — № 1. — С. 23.
7. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. — Чернівці: Книги-XXI, 2003. — 300 с.
8. Радиш Я. Ф. Медичне страхування: Навч. посібник. — Вид-во НАДУ, 2005. — 88 с.
9. Яворська, Т. В. Страхові послуги: навч. посіб. / Т. В. Яворська. — К.: Знання, 2008. — 350 с.