

УДК 340:620.5

# СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК ФАКТОР РОЗВИТКУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВУГІЛЬНОЮ ГАЛУЗЗЮ ТА ЇЇ ПЕРСОНАЛОМ

**ЮЛІЯ ЗАЛОЗНОВА,***кандидат економічних наук, старший науковий співробітник  
Інституту економіки промисловості НАН України, м. Донецьк*

Обґрунтовано потреби використання соціальної відповідальності в системі управління вугільною галуззю та її підприємствами. Акцентовано увагу на залежності успіхів у виробничій діяльності від якості управління в галузі та на виробничому рівні. Структуровано види зовнішньої та внутрішньої відповідальності залежно від її носіїв. Розроблено рекомендації з удосконалення нормативно-правової та інституційної бази соціальної відповідальності.

**Ключові слова:** соціальна відповідальність, вугільна галузь, управління персоналом, соціально-трудова відносина, вугледобувні підприємства.

**Постановка проблеми.** Досвід багатьох закордонних та транснаціональних компаній свідчить, що ведення соціально відповідального бізнесу є дієвим засобом не тільки покращення умов, охорони праці та системи управління персоналом у цілому, а й збільшення ринкової вартості компанії через поліпшення її ділової репутації. Так, близько 75 % ринкової вартості компанії Coca-Cola, яка однією із перших в Україні проголосила ведення соціально відповідального бізнесу й регулярно публікує звіт із соціальної відповідальності, складає вартість приналежних їй торговельних марок [13].

Саме сьогодні, коли вугільна промисловість України прагне разом з іншими галузями економіки країни якнайшвидше подолати кризу, пошук та застосування ефективних та маловитратних заходів є запорукою успіху в досягненні сталого розвитку.

Ситуація ускладнюється нечіткістю, безсистемністю реалізації промислової політики, невідпрацьованістю механізмів сталого функціонування в умовах фінансових обмежень. Необхідність застосування важелів підвищення ефективності праці на вугільних підприємствах обумовлена пошуком шляхів стабілізації роботи з одночасним досягненням безпеки праці. В умовах подолання економічної кризи зростатиме протиріччя між продуктивністю праці та її безпекою, збільшиться кількість колективних трудових спорів (конфліктів) і загроза закриття неефективних підприємств тощо.

Неможливість виконання зобов'язань з боку державних та галузевих структур управління щодо ефективного функціонування та розвитку вугільної промисловості призводить до затримок у виплаті заробітної плати, до неможливості підвищення оплати праці в умовах зростання цін та інфляції, до обмеженості надання соціальних пільг та гарантій, передбачених

гірничим законодавством, галузевою угодою, колективними договорами. Поглиблюватимуться протиріччя між значенням вугільної промисловості для економіки та енергетичною безпекою держави в контексті складного стану галузі за основними економічними, фінансовими, технічними та соціальними критеріями.

Можливості реалізації всіх державних та галузевих програм на середньо- та довгострокову перспективу будуть значно нижчими. Але до цих обмежень слід підійти зважено, щоб пріоритетами залишались у будь-якому разі збереження галузі та її працівників. Значущість організаційних важелів у підвищенні ефективності управління вугільною промисловістю значно зростає. Це підтверджують статистичні дані, які свідчать, що 73 % нещасних випадків та аварій на виробництві сталися з організаційних причин і лише 14 % та 13 % відповідно - з технічних та психофізіологічних [5]. Це підкреслює потребу посилення відповідальності в системі управління вугільною галуззю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Актуальність соціальної відповідальності в державі, у відносинах між роботодавцями та найманими працівниками, між представниками бізнесових структур, між громадянськими та державними органами обговорюється переважно на форумах, конференціях, розробляються відповідні рекомендації. Окремі питання соціальної відповідальності розглядалися в наукових працях О. Амоші, І. Кімової, А. Колота, В. Гриньової, О. Осинкіної, І. Булеєва, І. Савченка, Ю. Привалова, М. Олійника, М. Новикової, Г. Хоружого, Т. Смовженка, А. Кузнецової. Зокрема, більшість із названих авторів аналізують загальні основи соціальної відповідальності держави, соціальну відповідальність окремих органів влади, а також сторін соціально-трудова відносин. Проте нерозкритими залишаються питання

№ 4 (104) липень-серпень 2010 р.

соціальної відповідальності саме вугледобувної галузі та її підприємств задля збереження та забезпечення розвитку персоналу підприємств вугільної галузі.

**Мета** статті - аналіз соціальної відповідальності як фактора управління вугільною галуззю та персоналом вугледобувних підприємств.

**Виклад основного матеріалу.** Сьогодні в українському законодавстві не існує жодного нормативно-правового акта, який би давав чітке визначення соціальної відповідальності у будь-якій сфері. Це ж стосується й вугільної галузі. Так, у Гірничому законі, Галузевій угоді, Концепції розвитку вугільної промисловості тощо немає жодних згадок про соціальну відповідальність.

Деякі положення з відповідальності сторін соціально-трудова відносин містяться в Законі України "Про колективні договори та угоди". Вони стосуються порушень у переговорних процесах та у виконанні договірних зобов'язань, які містяться в нормативно-правових документах (колективні договори, галузеві, регіональні угоди та генеральна угода).

Значного розвитку набула корпоративна соціальна відповідальність бізнесу. Концептуально вона визначає такі норми поведінки, відповідно до яких організації, підприємства, бізнесові структури враховують інтереси суспільства, беруть на себе відповідальність за вплив їх діяльності на замовників, постачальників, працівників, акціонерів, місцеві громади та інші зацікавлені сторони, а також за навколишнє середовище. Ці зобов'язання виходять за межі законодавчих норм та передбачають прийняття добровільних заходів для підвищення якості життя працівників та їхніх родин, а також місцевої громади та суспільства в цілому. Тобто соціальна відповідальність передбачає добровільну безкорисну підтримку у вирішенні соціальних проблем з боку суб'єкта господарювання, незалежно від установлених законодавчих норм та вимог державних органів.

Для вугільної галузі запровадження принципів соціальної відповідальності буде тим інноваційним важелем, який обумовить позитивні зрушення щодо законодавчої дисципліни.

Соціальна відповідальність є причиною й наслідком високої організаційної (корпоративної) культури. Серед провідних фахівців та науковців, які опрацьовують концептуальні та правові засади розвитку вугільної промисловості, поширена думка, що низький загальний рівень культури працівників галузі є головною перешкодою для використання організаційних

важелів розвитку вугільних підприємств на підставі запровадження корпоративної культури.

Уперше щодо вугільної промисловості лише Закон України "Про підвищення престижності шахтарської праці" зазначає, що саме культура взаємовідносин на підприємстві, яка забезпечує ефективність роботи, є головним важелем підвищення престижу праці шахтарів у довгостроковій перспективі.

Сьогодні виробничі та соціально-трудова відносини у вугільній галузі знаходяться в стані очікування щодо сприйняття та запровадження соціальної відповідальності. Але вже є позитивні приклади щодо їх розуміння та запровадження. Так, Донбаська паливно-енергетична компанія (ДПЕК) вважає, що корпоративна соціальна відповідальність - це філософія довгострокового та стійкого розвитку компанії, яка дозволяє гармонійно інтегрувати успішний бізнес із базовими загальнолюдськими цінностями й пріоритетами національного розвитку.

Таким чином, запровадження соціальної відповідальності обумовлює взаємодію основних її об'єктів. Це - зацікавлені сторони (партнери, постачальники, працівники та члени їхніх родин, акціонери, покупці продукції); суспільство та його інтереси (люди, які входять до зацікавлених сторін), екологічний стан, оточуюче середовище (місцевість, природні ресурси, повітря, вода тощо).

Від дій зацікавлених сторін залежить успішність діяльності підприємства. У разі, якщо підприємство не підкується про належні умови праці, охорону праці, якість трудового та особистого життя працівників, не відповідає за результати своєї діяльності перед акціонерами та партнерами, спостерігатимуться такі негативні явища, як зниження мотивації до праці, відсутність інвестицій, брак кваліфікованих фахівців, високий рівень травматизму, що вплине на відповідні показники видобутку продукції, прибутку тощо. У підсумку отримаємо збитковість підприємств, їх обмежену підтримку, а в окремих випадках - закриття. Саме це спостерігається у вугільній галузі. Кількість шахт на серпень 2009 р. становила 140 одиниць, 130 із яких були збитковими. Збитки галузі за останній рік зросли на 1,5 млрд грн і в тому ж періоді становили 3,7 млрд грн. До того ж вугілля, собівартість якого в 2009 р. приблизно дорівнювала 705 грн за тону, на ринку реалізовувалось за значно нижчою ціною - 446 грн [14]. Динаміка видобутку вугілля демонструє низьку продуктивність, а відповідно - несприятливі умови для розвитку соціальної відповідальності (рис. 1).

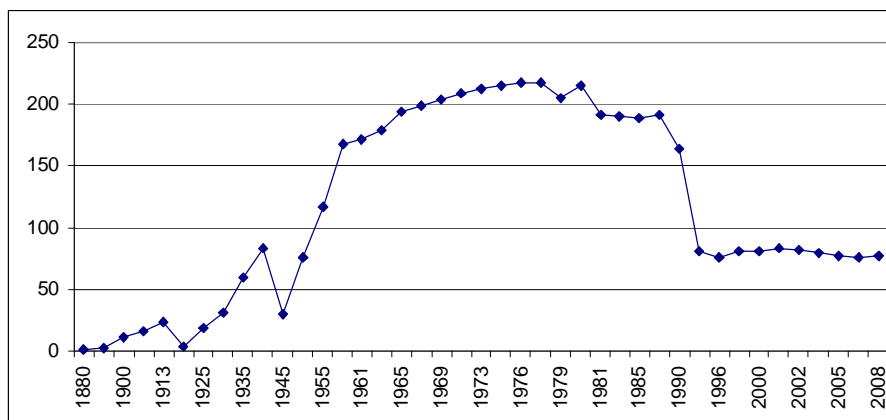


Рис. 1. Динаміка видобутку вугілля в Україні протягом 1880-2008 рр., млн т [2].

Несприятлива динаміка вугледобутку одночасно визначає загострення проблем у трудовій сфері вугільної галузі. Так, найгострішою проблемою є недостатність кваліфікованих кадрів за основними професіями. Рівень забезпеченості вугільних підприємств працівниками з видобутку складає приблизно 90 % [7, с. 16-17]. Гостро стоїть проблема резерву механіків, начальників дільниць. Недостатньо кваліфікованих слюсарів, машиністів комбайнів, оскільки училища, які готували таких фахівців, закриті або перепрофілювалися [1, с. 3].

Існує проблема залучення молоді до роботи на вугільних шахтах України. Середній вік працівника вугільної шахти трохи вищий за 40 років. У вугільній галузі половина головних інженерів та 75 % директорів

шахт досягли пенсійного віку. У 2006 р. при видобутку в країні 80 млн т вугілля працювало 4000 молодих працівників, тобто показник молоді на 1 млн т вугілля складає 50 осіб. Порівняно з показником 1991 р., коли на 1 млн т видобутого вугілля припадало 2,5 тис. ос. [8, с. 12], - це дуже низький показник. Так, у 2007 р. з директорів шахт віком до 40 років було 5 осіб, понад 50 років - 62 особи, у тому числі 39 директорів мали вік понад 55 років. Зі 118 головних інженерів шахт лише 36 - у віці до 40 років [9, с. 8-9].

Щодо рівня травматизму, протягом останніх чотирьох років (2006-2009) на вугільних підприємствах, підпорядкованих Мінвуглепрому України, сталося 17699 випадків загального виробничого травматизму (рис. 2).

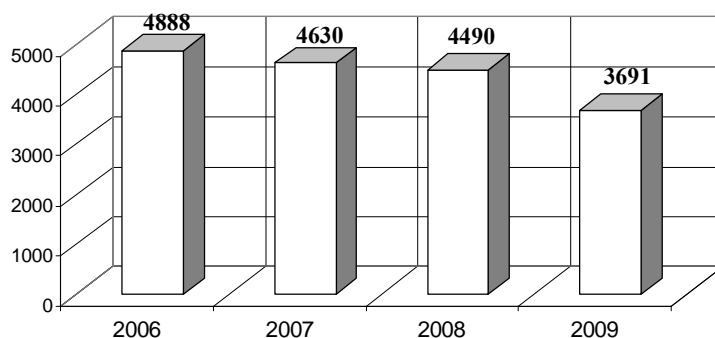


Рис. 2. Динаміка загального виробничого травматизму на підприємствах Мінвуглепрому України в 2006-2009 рр. [3, 4, 9, 10].

У вугільній промисловості значна кількість аварій та нещасних випадків на виробництві обумовлена низьким рівнем особистості, виробничої, організаційної культури та нерозвиненістю механізму контролю професійної відповідальності.

За даними Мінвуглепрому України, протягом 2008 р. на підпорядкованих йому виробництвах було ліквідовано 43 аварії, що на 25,6 % більше, ніж у попередньому році.

Узагалі, з 1993 до 2007 року в українській вугледобувній галузі сталося більше 20 великих аварій, у яких загинуло понад 900 осіб. Рівень смертельного травматизму у вугільній галузі складає 15,6 % від смертельних нещасних випадків, які сталися в усіх галузях суспільного виробництва (1076). Кожен шостий загиблий в Україні - це шахтар [12].

Сучасний обсяг вугледобутку в Україні не задовольняє внутрішні та зовнішні потреби. Функціонування вугільної галузі супроводжується значними втратами життя та здоров'я працівників. Система оплати праці не мотивує до роботи на вугільних шахтах, а виробничий ризик є перешкодою до залучення молоді. Система відповідальності за стан галузі, за кількість та якість її продукції, за якість трудового життя працівників, за досягнення показників гідної праці тощо не застосовується через її слабку визначеність та неефективність механізмів її контролю. При подальшому опрацюванні та запровадженні механізмів відповідальності доцільно розмежувати її на зовнішню та внутрішню.

**Зовнішня відповідальність** виявляється перед галуззю, регіоном та державою. Вона включає випуск якісної вугільної продукції, конкурентоспроможної на світових ринках; випуск вугільної продукції на потреби вітчизняного виробництва та населення; сприяння економічному, соціальному, економічному процвітання

регіону; розвиток оздоровчої та рекреаційної сфери; грамотне та дбайливе природокористування.

**Внутрішня відповідальність управлінців перед працівниками** за професійну компетентність; за стабільність роботи підприємства; за високу організацію виробництва та праці; за забезпечення безаварійної та безпечної праці; за власний приклад відповідального ставлення до ефективного функціонування та розвитку виробництва; за високу та справедливую оплату праці; за гарантії стабільної зайнятості; за освітнє професійне та кар'єрне зростання персоналу підприємства; за високу якість трудового життя; за впровадження інновацій та сприяння інноваційній активності персоналу підприємства; за створення умов високої виробничої та трудової дисципліни, надання можливостей для цього; за своєчасне попередження трудових конфліктів, а в разі їх виникнення - за їх конструктивне подолання.

**Внутрішня відповідальність працівників перед виробництвом** за якісне, своєчасне та в повному обсязі виконання професійних та службових обов'язків; за дисциплінованість, сумлінність, старанність; за стан фізичного та психічного здоров'я; за професійну мобільність, можливості виконання роботи за кількома професіями; за здатність до постійного навчання, постійного підвищення професійного рівня; за саморозвиток, самоосвіту, самовдосконалення; за здатність адаптуватися (приспосуватися) до будь-яких виробничих умов та якісно виконувати роботу; за професійну, правову, економічну та соціальну грамотність.

**Внутрішня відповідальність перед діловими партнерами** за кількість, якість, надійність продукції; за своєчасне й точне виконання прийнятих зобов'язань, умов договорів; за чесну конкуренцію, за дотримання етичних принципів; за виконання термінових домовленостей із подальшим правовим їх оформленням.

Перевагами застосування соціальної відповідальності є:

- розвиток та укріплення правової поведінки за законодавчими договірними та внутрішньовиробничими нормами, правилами, вимогами, цінностями;
- взаємоповага управлінців та працівників, розвиток діалогу та конструктивної співпраці між ними;
- запобігання виникненню виробничих ризиків, аварій, нещасних випадків, турбота про безпеку праці, життя та здоров'я працівників;
- заохочення та стимулювання запланованого обсягу та високої якості робіт, розвиток ініціативи та відповідальності;
- інноваційна активність застосування новітніх технологій, досягнення високого рівня винахідництва та раціоналізації;
- підтримка творчої самореалізації, дій щодо позитивного мислення про майбутнє підприємства; максимальна віддача, професійна самореалізація та ефективне використання власних ресурсів на виробництві.
- укріплення позитивних традицій підприємства, виховання поваги до шахтарської праці, стимулювання спадкоємності професії шахтаря.

Таким чином, потреба у визначенні, розвитку та застосуванні соціальної відповідальності обумовлена необхідністю нового підходу до управління соціальним розвитком, щоб визначити зростаючу роль людини у формуванні та розвитку сучасної економіки, усвідомити нову місію соціальної сфери, посилити взаємозалежність між економічним і соціальним складниками розвитку, сформулювати "соціально-економічні відносини" тощо.

### Висновки

Для подальшого запровадження соціальної відповідальності в систему управління вугільною галуззю та її персоналом необхідно:

- визначити в нормативно-правовій регламентації функціонування та розвитку вугільної галузі соціальну відповідальність та механізми її застосування (концепції, стратегії, програми, галузева угода тощо);
- внести зміни до Закону України "Про підвищення престижності шахтарської праці". Зокрема, статтю 2 "Створення умов для високопродуктивної та безпечної праці" доповнити пунктом 3 та 4 відповідно: "підприємства вугільної та гірничодобувної промисловості сприяють підвищенню продуктивності та безпеки праці на основі запровадження корпоративної культури і корпоративної соціальної відповідальності"; "державна виступає ініціатором та створює передумови для впровадження підприємствами вугільної галузі корпоративної соціальної відповідальності як важливого чинника підвищення їх конкурентоспроможності, покращення рівня і якості життя шахтарів, інших працівників вугільної галузі та членів їхніх родин, поліпшення екологічної ситуації у вугледобувних регіонах України";
- додати статтю 10 "Піклування про екологічну ситуацію у вугледобувних регіонах", статтю 11 "Співпраця із місцевою громадою вугледобувних регіонів";
- систематично проводити форуми, конференції, зустрічі керівників підприємств вугільної галузі із фахівцями з питань соціальної відповідальності, громадськості, представниками компаній, які успішно інтегрують принципи корпоративної соціальної відповідальності в щоденну практику (зокрема, СКМ, Київстар, МакДональдз, Кока-Кола тощо);

- популяризувати корпоративну соціальну відповідальність шляхом залучення засобів масової інформації (ЗМІ), можливо, шляхом публікації в них інформації про успішні заходи, діяльність соціально відповідальних вугледобувних підприємств (наприклад, газета "Збійка", "Шахтар України", "Шахтарська правда");

- внести до основних повноважень Мінвуглепрому України положення щодо регламентації та реалізації соціальної відповідальності при вдосконаленні управління на галузевому та виробничому рівнях.

На рівні підприємств задля залучення їх до корпоративної соціальної відповідальності необхідно:

- 1) запровадити Положення про корпоративну культуру, яке б визначало основні принципи, пріоритети, задачі та напрями діяльності підприємства в цій сфері;
- 2) створити дієздатну структуру з організації управління на підприємстві, яка б займалася розробкою та реалізацією управлінських інновацій із запровадженням культури та соціальної відповідальності.

### ЛІТЕРАТУРА:

1. Будет и добыча, будет и проходка, если будет достойная зарплата // Шахтёр Украины. - 2007. - 16 февр. - С. 3.
2. Вугільна промисловість України / Вікіпедія [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://uk.wikipedia.org/wiki/>.
3. Інформаційно-аналітичний звіт про розвиток вугільної промисловості України за січень-листопад 2009 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art\\_id=80240&cat\\_id=52294](http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art_id=80240&cat_id=52294).
4. Інформаційно-аналітичний звіт про розвиток вугільної промисловості України у 2008 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art\\_id=77336&cat\\_id=52294](http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art_id=77336&cat_id=52294).
5. Кобилянський О. В. Підвищення рівня безпеки праці на підприємствах / О. В. Кобилянський, І. М. Кобилянська [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://intkonf.org/ktn-ov-kobilyanskiy-im-kobilyanska-pidvischennya-rivnya-bezpeki-pratsi-napidriemstvah/>.
6. Колот А. Корпоративна соціальна відповідальність, соціальна звітність та аудит як сучасні інститути і технології соціального розвитку / А. Колот // Україна: аспекти праці. - 2010. - № 3. - С. 3-9.
7. Литвинов Е. Ю. О хозяйственной деятельности шахт центрального района Донбасса / Е. Ю. Литвинов, Н. М. Ткаченко, Ю. Г. Литвинов // Уголь Украины. - 2005. - № 9. - С. 16-17.
8. Общественный совет при Министерстве угольной промышленности действует // Сбойка. - 2006. - № 11. - С. 12.
9. Первый звонок в школе Министра // Сбойка. - 2007. - № 3. - С. 8-9.
10. Підсумки роботи вугільної промисловості України у 2006 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art\\_id=66134&cat\\_id=52294](http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art_id=66134&cat_id=52294).
11. Підсумки роботи підприємств Мінвуглепрому у 2007 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art\\_id=71663&cat\\_id=52294](http://www.mvp.gov.ua/mvp/control/uk/publish/article?art_id=71663&cat_id=52294).
12. Стан промислової безпеки у вугільній галузі протягом 2006 р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.dnopr.kiev.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1794&Itemid=62](http://www.dnopr.kiev.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=1794&Itemid=62).
13. Уманцев Г. Внутренний гудвилл предприятия: экономическая природа, проблемы оценки и учёта // Бухгалтерский учёт и аудит. - 2006. - № 10. - С. 20-23.
14. Ющенко В. А. Вугільна галузь України є збитковою [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://novynar.com.ua/business/81348>.



Y. Zaloznova

**SOCIAL RESPONSIBILITY AS FACTOR OF DEVELOPMENT IN THE SYSTEM OF MANAGING THE COAL BRANCH AND ITS PERSONNEL**

The needs for usage of social responsibility in the system of managing the coal branch and its enterprises are proved. Attention is focused on dependences of successes in the industrial activity on quality of management in the branch and at a factory level. Aspects of external and internal responsibility depending on its carriers are structured. Recommendations on the development of regulatory and legal framework and institutional base for introduction of social responsibility are presented.

*Key words:* social responsibility, coal branch, personnel management, social-labor relationships, coal mines.

© Ю. Залознова

Надійшла до редакції 23.06.2010

УДК 004.075:334.74

**УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТОМ ПОБУДОВИ  
КОРПОРАТИВНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ**

ОЛЕКСАНДР КОРНЄВ,

*провідний інспектор Маріупольської митниці*

Розглянуто етапи застосування інформаційних систем управління на вітчизняних підприємствах. Наведені й проаналізовані основні етапи впровадження корпоративної інформаційної системи (КІС) і проблемні питання, що виникають при її побудові. Запропонована послідовність дій при здійсненні процесу впровадження корпоративної інформаційної системи, яка значним чином може знизити ризики неефективного використання матеріальних, часових та людських ресурсів.

*Ключові слова:* ресурси підприємства, корпоративна інформаційна система, проектування.

**Постановка проблеми й аналіз публікацій, у яких започатковано її вирішення.** Сьогодні досить часто зустрічаються організації, які вже спробували впровадити корпоративну інформаційну систему (КІС) на підприємстві. При цьому було виявлено ряд проблем:

- у придбаній КІС немає декількох дуже важливих функцій;
- впровадження перетворилося на нескінченний процес;
- при впровадженні виявилось, що потрібно повністю модернізувати всі комп'ютери й/або мережеве устаткування;
- придбали дорогу потужну КІС, але використовують її частково;
- збільшився обсяг операцій, і система стала повільно працювати.

У переважній більшості випадків проекти побудови інформаційних систем традиційно починаються з вибору програмного комплексу. При цьому, як правило, вибір відбувається не на основі аналізу відповідності рішення вимогам замовника, а виходячи з оцінки програмного продукту самого по собі, що надалі може спричинити суттєві проблеми [2].

Далі, в ієрархічній послідовності перераховані основні етапи проекту побудови КІС. Варто відзначити, що розглядається найзагальніший випадок, коли уп-

равляюча (упроваджувальна) компанія відрізняється від компанії - постачальника програмного комплексу (ПК), як це прийнято на Заході при реалізації крупних проектів. Такий підхід має безліч раціональних обґрунтувань. Річ у тому, що коли управляюча компанія є одночасно й постачальником програмного рішення, звичайно, вона не може в повному обсязі представляти інтереси замовника в проекті, оскільки вимушена тією або іншою мірою відстоювати "інтереси" програмного продукту [1]. Подібна ситуація аналогічна тій, коли обґрунтування застосовності або тестування програмного модуля доручають програмісту, що написав його. З іншого боку, проект впровадження КІС ніколи не повинен мати софтверний пріоритет, оскільки його основною метою є оптимізація управлінської інфраструктури. Тому проектним управлінням повинні займатися не фахівці з конфігурації ПК, а професійні бізнес-консультанти.

**Мета статті.** У рамках статті спробуємо запропонувати основні етапи побудови процесу впровадження КІС та приділимо увагу основним моментам, що можуть зробити цей процес більш ефективним.

**Виклад основного матеріалу.** Зробимо невеликий екскурс в історію інформаційних систем. Спочатку фокус загального інтересу знаходився в області персональних комп'ютерів, потім перемістився в бік інтегрованих мереж і зупинився на корпоративних інфор-

*№ 4 (104) липень-серпень 2010 р.*