

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Економічний факультет
Кафедра управління персоналом та економіки праці

ДИПЛОМНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

Формування корпоративної культури на підприємстві

Виконала:

студентка 2 курсу Mgb1-M18z групи
спеціальності 073 Менеджмент
за освітньо-професійною програмою
управління персоналом та економіка праці

Соломон Аліна Сергіївна

Керівник: к.пед.н., доцент Олійник Н.Ю.

Дипломна робота допущена
до захисту рішенням кафедри управління персоналом
та економіки праці протокол № 5
від «12» грудня 2019 р.

Завідувач кафедри _____ П.А.Стрельбіцький

Кам'янець-Подільський 2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ З ПІДВИЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА.....	6
1.1 Роль мотивації персоналу в системі управління підприємством.....	6
1.2 Аналіз теорій мотивації праці персоналу	19
1.3 Моделі та методи оцінювання сучасних систем мотивації.....	31
Висновки до розділу I.....	49
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ У КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКІЙ ЦРЛ.....	50
2.1. Організаційно-економічна характеристика господарської діяльності КПЦРЛ	50
2.2 Аналіз системи мотивації праці у КПЦРЛ	61
2.3 Проектне дослідження рівня задоволеності, лояльності та мотивації працівників.....	71
Висновки до розділу II.....	81
РОЗДІЛ III. ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ У КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКІЙ ЦРЛ.....	83
3.1 Основні етапи проекту заходів з підвищення мотивації персоналу...	83
3.2 Заходи з підвищення рівня задоволеності роботою у відділеннях	91
Висновки до розділу III.....	98
ВИСНОВКИ.....	99
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	102
ДОДАТКИ.....	108

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Головною умовою сталого і ефективного функціонування економіки країни є постійне вдосконалення діючих систем управління підприємствами на базі використання сучасних досягнень менеджменту і підприємництва. У зв'язку з цим важливого значення набуває вирішення як теоретичних, так і практичних проблем управління трудовою діяльністю персоналу із застосуванням нових соціально-економічних методів мотивації праці, що надади б змогу підвищити зацікавленість робітників продуктивно і якісно працювати на підприємствах різних галузей економіки. Задоволення соціальних і матеріальних потреб повинно сприяти повнішому використанню трудового потенціалу кожного працівника. Успіх роботи підприємства залежить від працівників, які є основною складовою у сфері діяльності управління. Персонал є найскладнішим та специфічним видом ресурсів, що використовує підприємство у своїй діяльності. Ефективність діяльності підприємства у великій мірі залежить від ефективності праці персоналу. Саме через зацікавленість працівника у результатах його роботи при створенні належних умов праці можна домогтися підвищення продуктивності праці.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблеми мотивації персоналу в теоретичному та практичному аспектах досліджено у працях відомих вітчизняних та зарубіжних науковців, зокрема А. Маслоу, Ф. Герцберга, Л. Портера, Д. Богині, А. Колота, Н. Мартиненка, В. Шинкаренка. Проте в економічній літературі недостатньо обґрунтовано використання модернізованих методів мотивації персоналу та їхнє впровадження на підприємствах, установах та організаціях. Саме тому питання підвищення мотивації праці персоналу на підприємстві є актуальним і зумовило вибір теми дослідження, сформувало його мету і завдання.

Метою магістерської роботи є комплексне дослідження основних напрямів мотивації праці, огляд основних методичних підходів та на основі

проведеного дослідження розробка заходів щодо підвищення мотивації персоналу підприємства.

Виходячи з мети дослідження, у роботі поставлені наступні **завдання**:

- дослідити роль мотивації персоналу в системі управління підприємством;
- проаналізувати теорії мотивації праці персоналу;
- розглянути моделі та методи оцінювання сучасних систем мотивації;
- надати організаційно-економічну характеристику господарської діяльності КПЦРЛ;
- проаналізувати системи мотивації праці у КПЦРЛ;
- обґрунтувати проектне дослідження рівня задоволеності, лояльності та мотивації працівників;
- визначити основні етапи розробки заходів з підвищення мотивації персоналу;
- сформулювати заходи з підвищення рівня задоволеності роботою в підрозділах КПЦРЛ.

Об'єктом дослідження є мотивація в системі управління персоналом у Кам'янець-Подільській ЦРЛ.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та прикладних аспектів мотивації праці персоналу на підприємстві.

Теоретико-методологічною основою дослідження виступають законодавчі акти Верховної Ради України, Укази Президента України, Постанови Кабінету Міністрів України, наукова, соціально-економічна інформація у періодичних виданнях, матеріали міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференцій, річні звіти Кам'янець-Подільської ЦРЛ, результати власних наукових досліджень автора.

Методи дослідження. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності мотивації праці); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів

підвищення мотивації праці в досліджуваному підприємстві), класифікації, групування, економіко-статистичного спостереження, історичний метод. Дослідження проводилися на основі діалектичного підходу, за допомогою методів індукції та дедукції, аналогії і порівняння. Оцінка об'єкта дослідження здійснювалась за допомогою методів систематизації, єдиної подібності та розбіжності.

Експериментальною базою дослідження виступило Кам'янець-Подільська центральна району лікарня.

Практичне значення одержаних результатів полягає в обґрунтуванні пропозицій щодо вдосконалення заходів з підвищення мотивації персоналу підприємства.

Результати дипломного дослідження викладені на 107 сторінках комп'ютерного тексту і складаються зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Бібліографічний список включає 89 літературних джерела на 7 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 18 рисунків та додатки.

ВИСНОВКИ

Охарактеризовано роль мотивації персоналу в системі управління підприємством, виявлено, що пошуку засобів підвищення дієвості управлінського впливу на персонал, сприяють теоретичні дослідження і аналіз мотиваційного процесу з метою створення прагматичних моделей мотивації працівників на робочих місцях. Цьому присвячена значна кількість мотиваційних теорій.

Проаналізовано теорії мотивації праці персоналу. Для узгодження інтересів працівника і підприємства необхідно чітко визначити і узгодити взаємні очікування, сприйняття і сподівання за допомогою формування досконалої системи мотивації, спрямованої на досягнення мети підприємства з урахуванням потреб, прагнень та цілей працівників. Досягнення поставленого завдання може реалізуватися, на нашу думку, через вирішення таких задач: по-перше, розробку системи комплексної мотивації для досягнення кінцевих результатів діяльності; по-друге, формування механізму кількісної і якісної оцінки персоналу підприємства.

Розглянуто моделі та методи оцінювання сучасних систем мотивації. В Україні, порівняно з японською моделлю, існує протилежна ситуація, яка відображається у тому, що українці працюють заради своєї вигоди, а не на благо фірм чи підприємств. Порівняно з американською моделлю, український керівник підприємства не знає своїх підлеглих. На відміну від німецької моделі, в Україні на першому місці стоїть прибуток підприємства, а вже потім задоволення інтересів працюючих.

Здійснено організаційно-економічну характеристику господарської діяльності підприємства. Комунальне некомерційне підприємство «Кам'янець-Подільська центральна районна лікарня» – багатофункціональний лікувально-профілактичний заклад вищої категорії. Головними напрямками роботи установи є надання необхідної кваліфікованої амбулаторної та спеціалізованої стаціонарної медичної допомоги населенню Кам'янець-Подільського району. Центральна районна лікарня є спільною власністю територіальних громад селища і сіл

Кам'янець-Подільського району, що перебуває в адміністративному підпорядкуванні Кам'янець-Подільської районної ради, яка відповідно до статей 10 і 43 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» представляє спільні інтереси територіальних громад селищ та сіл району. Сьогоднішній стан охорони здоров'я України є вкрай незадовільний. Його фінансування потребує значного поліпшення, оскільки здійснюється, як правило, за залишковим методом. Кам'янець-Подільська ЦРЛ не отримує достатнього фінансування і змушена залучати інші джерела надходжень, зокрема залучення позабюджетних коштів, а також благодійні внески, які мають добровільно-примусовий характер. Кошти, які надаються з бюджету даному закладу покривають лише оплату праці медичним працівникам і нарахування на неї, а також витрати на комунальні послуги та продукти харчування, що не створює передумов для впровадження системи матеріального стимулювання персоналу.

Проаналізовано систему мотивації праці. Фонд оплати праці за 2016-2018 рр. в КП ЦРЛ зростає, що пов'язано як зі збільшенням заробітної плати, так і зі збільшенням чисельності працівників. Що стосується створення механізму мотивації високопродуктивної праці персоналу, вкрай необхідно враховувати дані, отримані в результаті проведеного аналізу, здійснити зовнішній стимуляційний вплив на активізацію персоналу через покращання характеристик діяльності самого підприємства.

Обґрунтоване проектне дослідження рівня задоволеності, лояльності та мотивації працівників. Дослідження проходило в три етапи: підготовчий, польовий та завершальний. Безпосередньо нами було взято участь у польовому та завершальному етапі, а саме, що стосується дослідження системи управління. Середній показник задоволеності працівників роботою в лікарні складає 3,49 бала (за п'ятибальною шкалою). Це означає, що більшість співробітників структури загалом задоволені роботою. За методикою, що використовувалась, лояльність вимірюється за шкалою, де максимум – 35 балів, мінімум – 7 балів. Середина шкали – 21 бал. Середній рівень лояльності всіх співробітників складає 24,61 бала. Це значення вище середини на «шкалі лояльності» та вказує на те, що

більшість співробітників мають лояльне ставлення до роботи. В результаті, ми можемо побачити, що 58% працівників відчувають доброзичливе ставлення з боку керівництва та завідуючих. Частка тих, які не відчувають доброзичливості і розуміння, становить лише 13%. – це низький показник, але він усе таки має місце у системі управління Кам'янець-Подільської ЦРЛ.

Запропоновано основні етапи проекту заходів з підвищення мотивації персоналу ПАТ Агрофірми «АВІС», такі як: 1й етап – Визначення цілей і завдань розроблення проекту; 2-й етап – Збирання та аналіз інформації; 3-й етап – Розроблення рекомендацій; 4-й етап – Презентація. Якщо ми хочемо отримати максимум віддачі від процесу, то система мотивації персоналу повинна бути розроблена індивідуально для кожної організації, підприємства, установи з урахуванням усіх факторів.

Наведено заходи з підвищення рівня задоволеності роботою у відділеннях лікарні, такі як: запровадження використання методу екстраполяції та методу експертних оцінок для більш точного розрахунку необхідної кількості робітників (планування персоналу) з метою забезпечення безперебійного робочого процесу; співпраця з вищими навчальними закладами для залучення молодих спеціалістів з новими ідеями; розширення можливостей залучення кандидатів на вакантні посади через налагодження професійних відносин з навчальними закладами міста та за рахунок активної участі у заході «Ярмарка вакансій»; запровадження використання у процесі відбору кадрів, окрім посадових інструкцій, кваліфікаційних карт та карт компетенції; удосконалення процесу оцінки кандидатів на заміщення вакантних місць за рахунок використання спеціальних тестів; застосування автоматизованої системи управління персоналом на підприємстві, яке дозволяє не просто систематизувати кадрове управління, а і здійснювати кадровий моніторинг і контроль, в якому важко буде знайти місце для помилок, порушень і зловживань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В.М., Данюк В.М., Колот А.М. Мотивація і стимулювання праці в умовах переходу до ринку. Одеса, 1995. 215 с.
2. Андрушків Б.М., Кузьмін О.Є. Основи менеджменту. Львів, 2000. 226 с.
3. Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків, 2014. 431 с.
4. Армстронг П. Практика управління людськими ресурсами. Москва, 2014. 848 с.
5. Бала В.В., Мацак А.Г. Процес мотивації персоналу підприємства та його складові // Технологический аудит и резервы производства. 2014. № 3/3 (17). С. 46-50.
6. Баранская С.С. Методика измерения лояльности. URL:<http://psystudy.ru/index.php/num/2011n1-15/436-baranskaya15.html>.
7. Бердник А.А. Мотивування персоналу підприємства в сучасних умовах господарювання. URL:http://archive.nbu.gov.ua/e-journals/td/2013_1/13baasug.pdf.
8. Білецька Г. С. Підходи до формування системи мотивації персоналу підприємств як одна з передумов підвищення їх конкурентоспроможності//Міжн. наук. журнал «Науковий огляд», 2014. № 5. Вип. 6. С. 64-69.
9. Боброва О.Г. Організація і стимулювання праці: навч.-метод. посібн. Ч.2 Київ: КНЕУ, 2006. URL:<http://www.studmed.ru/bobrova-og-organizatsiya-stimulyuvannya>
10. Богиня Д. П. Методологічні засади формування мотиваційного механізму конкурентоспроможності робочої сили. Мотиваційний механізм формування конкурентоспроможності робочої сили: зб. наук. праць. Ін-т економіки НАН України, 2012. С. 10-27.
11. Богиня Д. П. Методологічні засади формування мотиваційного механізму конкурентоспроможності робочої сили // Зб. Наук. Праць. Київ. 2002. С. 10-27.

12. Богоявленська Ю. В. Економіка та менеджмент праці: навч. посіб. Київ, 2015. 332 с.
13. Воронкова В.Г. Управління людськими ресурсами: філософські засади. Київ, 2006. 576 с.
14. Галайко Назар Форми і методи стимулювання персоналу для забезпечення ефективної діяльності організації//Регіональна економіка. 2016. №2. С. 156-162.
15. Гаєвський Б.А. Основи науки управління: навчальний посібник. Київ, 2001. 332 с.
16. Герцберг Ф. Двухфакторная теория мотивации. Питер, 1997. 534 с.
17. Герчиков В.И. Управление персоналом: работник – самый эффективный ресурс компании. Москва, 2008. 282 с.
18. Григорьева Н.Н. Управление работой проектных команд: Учебно-методические материалы. Москва, 2010.
19. Гринберг Дж. Организационное поведение: от теории к практике: пер. с англ. Москва, 2010. 343с.
20. Грифін Р., Яцура В. Основи менеджменту. Львів, 2001. 624 с.
21. Грищенко В.Ф. Інноваційні підходи до удосконалення системи мотивації персоналу підприємств України у сучасних умовах господарювання // Маркетинг і менеджмент інновацій, 2011. № 1. С. 103-112.
22. Грішнова О.А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: 4-те вид., оновлене. Київ, 2009. 390 с.
23. Дафт Р.Л. Менеджмент. Питер, 2001. 829 с.
24. Дафт Р.Л. Менеджмент. Питер, 2000. 234 с.
25. Державна служба статистики України. URL:<http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 16.11.2019).
26. Державна служба статистики України. Головне управління статистики у Хмельницькій області. URL:<http://www.km.ukrstat.gov.ua/ukr/index.htm> (дата звернення: 17.11.2019).
27. Діденко В.М. Менеджмент. Київ, 2008. 584 с.

28. Дмитренко Г. Організаційно-технологічний аспект формування механізму цілеорієнтованої мотивації персоналу// Вища школа : науково-практичне видання. 2017. № 12. С. 19-28.
29. Дмитренко Г.А., Шарапатова Е.А., Максименко Т.М. Мотивация и оценка персонала. Київ, 2002. 248 с.
30. Друкер П.Ф. Практика менеджмента: пер. с англ. И. Вергин. Москва, 2015. 416 с.
31. Дороніна М.С., Черкашина Т.С. Протиріччя в мотивації управлінського персоналу. 2013. № 1(21). С. 4–15.
32. Єсінова Н.І. Економіка праці та соціально-трудові відносини. Київ, 2004. 432 с.
33. Єськов О. Мотивация і стимулювання праці // Економіка України. 2008. №2
34. Экономическая энциклопедия. Москва, 2010. 1024 с.
35. Завадський Й.С. Менеджмент: Management. Т. 1, Вид. 2-е. Київ, 1998. 542 с.
36. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>(дата звернення: 25.11.2018).
37. Закон України «Про оплату праці». URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/108/95-%D0%B2%D1%80>(дата звернення: 23.11.2018).
38. Зеленько Г.І. Мотивация як чинник підвищення ефективності праці персоналу підприємства. Київ, 2012. Т. 133. С. 65-71.
39. Зенирова А. Нематериальная мотивация URL: <http://kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=11558>
40. Іванілов О. С. Застосування в комерційних організаціях узагальненої системистимулювання праці// Актуальні проблеми економіки. 2016. № 3. С. 41-51.
41. Иванова С.И. Мотивация на 100 %: А где же у него кнопка? Харьков,

2012. 288 с.

42. Кам'янець-Подільська центральна районна лікарня. URL : <http://k-pcr1.km.ua/> (дата звернення: 31.10.2018).
43. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. Москва, 2003. 483 с.
44. Кибанов А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Москва, 2011. 528 с.
45. Коваленко М.А., Грузнов І.І., Сухомлин Л.Є. Менеджмент трудової активності працівників підприємства. Херсон, 2006. 288 с.
46. Колот А.М. Мотивація персоналу. Київ, 2002. 337 с.
47. Колот А.М. Мотиваційний менеджмент як чинник конкурентних переваг підприємства // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. № 6/2014 (89) С. 69-73.
48. Кольбашенко Д.А. Мотивація персоналу як один з факторів підвищення продуктивності праці // Вісн. Луганського нац. ун-ту ім. Тараса Шевченка. Сер. Педагогічні науки. 2014. № 2. С. 237–244.
49. Кредисов А.И. История учений менеджмента. Киев, 2000. 336 с.
50. Кулагин О.А. Премирование по КРІ // Справочник по управлению персоналом. 2011. №2. С. 65-70.
51. Лазарев С.В. Японский вариант управления мотивацией труда сотрудников // Мотивация и оплата труда. 2007. №1. С. 48-53.
52. Лебедева А.В. Формування системи мотивації праці на підприємстві // Управління розвитком. 2014. № 1 (164). С. 127-129.
53. Лукашевич В.В. Основы управления персоналом: учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп., 2010. 240 с.
54. Мазур В.С. Вдосконалення системи мотивації праці // Вісник ТАНГ. 7/4. 2002. С. 43-46
55. Мазур В.С. Західні моделі оплати праці // I Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми економічної теорії і практики господарювання в ринкових умовах», 16 квітня 2010, Одеса. С. 112-116

56. Макклелланд Д. Мотивация человека. Питер Пресс, 1997. 672 с.
57. Маркіна І.А. Менеджмент підприємства. Науковий посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ, 2000. 268 с.
58. Маслоу А. Мотивация и личность. Евразия, 1999. с.77–105.
59. Маслоу А. Мотивация и личность. Питер., 2003. 352 с.
60. Менеджмент. Київ, 2007. 688 с.
61. Менеджмент. Київ, 2003. 248 с.
62. Мерзляк А.В. Економіка праці і соціально-трудові відносини: Навч. посіб. Київ, 2005. 240 с.
63. Мескон М.Х. Основы менеджмента: Пер. с англ. Москва, 1998. 704 с.
64. Настусенко Г.А. Мотивація персоналу як передумова стратегічного розвитку підприємства // зб. матер. II Всеукр. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вч., 7 квіт. 2015 р. Ірпінь, 2015. С. 109-110.
65. Оганесян Р.Е. Моделювання мотиваційних підходів до персоналу // зб. матер. II Всеукр. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вч., 7 квіт. 2015 р. Ірпінь, 2015. С. 256-258.
66. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: навч. Посібник. Київ, 2003. 568 с.
67. Осипенко І.Ю. Вдосконалення системи управління персоналом підприємства на інноваційних засадах // зб. 106 матер. II Всеукр. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вч., 7 квіт. 2015 р. Ірпінь, 2015. С. 113 – 114.
68. Панов М.М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ. Москва, 2013. 255 с.
69. Петраченко Д. Мотивація і стимулювання праці персоналу як інструмент удосконалення діяльності підприємства // Схід. 2011. №9. с. 23-27.
70. Про охорону праці: закон України. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>
71. Робінс С.П. Основы менеджмента: пер. з англ. А.Олійник. Київ, 2002. 671 с.

72. Русаков С.В. Аналіз систем мотивації персоналу з урахуванням досвіду провідних країн світу // Вісн. Хмельницького нац. ун-ту. 2011. №5. С. 93-96.
73. Самойленко А.А. Особливості застосування КРІ в системі мотивації персоналу на підприємстві. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3030>.
74. Сардак С. Мотивація та стимулювання працівників вітчизняних підприємств // Україна: аспекти праці. 2008. № 6. С.45-51.
75. Семикіна М. В. Соціально-економічна мотивація праці: методологічні оцінки ефективності та принципи регулювання [Текст]: Монографія. Кіровоград, 2004. С.47-49.
76. Ситнік О.Д., Ковальчук О.А. Оцінка персоналу в системі мотивації // Актуальні проблеми економіки. № 11 (77). 2007. С. 84-85.
77. Смішко А.В. Математичні моделі в менеджменті: зб. матер. II Всеукр. наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вч., 7 квіт. 2015 р. Ірпінь, 2015. С. 259 – 261.
78. Співак В.В. Мотивація як засіб ефективного менеджменту персоналу підприємств // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2010. №6, Т.2. С. 178-181.
79. Степов В.В., Одинцов В.А., Сергєєв С.С. Оптимізація методів стимулювання персоналу на основі оцінки особливостей трудової мотивації // Управління персоналом, № 4. 2005.
80. Ступчук К.Л. Мотивація персоналу як один з чинників підвищення ефективності діяльності підприємства: зб. матер. II Всеукр. 107 наук.-практ. конф. студ., аспір. та молод. вч., 7 квіт. 2015 р. Ірпінь, 2015. С. 129 – 131.
81. Тейлор Ф. Принципы научного менеджмента. Монография. Москва, 1997. 528 с.
82. Управление персоналом: Учебник. / Москва, 2008. 608 с.
83. Уткин Э.А. Мотивационный менеджмент. Москва, 1999.
84. Федосеев В.Н. Управление персоналом: Учебное пособие. Москва,

2006. 528 с.

85. Харчев А.Г. Предмет и структура социологической науки // Социс. – 1981. №2. 69. С.60-61.

86. Хміль Ф.І. Основи менеджменту: підручник. Київ, 2003. 608 с.

87. Черкасов В.В., Платонов С.В., Третьяк В.И. Управленческая деятельность менеджера. Основы менеджмента. Київ, 1998. 470 с.

88. Шкурко С.И. Стимулирование качества и эффективности производства. Москва, 1977. 230 с.

89. Mitchell A. The people factor // Marketing Business. 1994. October. pp. 24–27.