

Є.В. Докторук
E.V. Doktoruk

ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ОРГАНІЗАЦІЙ

Abstract. The essence of the category «intellectual potential» is elucidated and substantiated. The comparison of the semantic significances of categories possessing the common intellectual component is performed, and the role of a management strategy for the intellectual potential of organizations in the system of measures aimed at overcoming the crisis situations is determined.

Світовий досвід показує: життєвий рівень усіх прошарків населення, соціально-економічна ситуація в країні так чи інакше визначаються ступенем освіченості суспільства і його ставленням до інтелектуальних цінностей. Обов'язковою складовою успішних реформ у всіх країнах є випереджаючий розвиток інтелектуального потенціалу.

Згідно з економічною теорією головною передумовою розвитку є підвищення ефективності використання ресурсів. Особливістю дії зазначеної передумови на початку ХХІ ст. слід назвати використання наявних ресурсів за допомогою існуючих технологій та перетворення їх на джерело забезпечення суспільства необхідними матеріальними та духовними благами. У теоретичних концепціях постіндустріального суспільства, економіка якого ґрунтується на широкому застосуванні наукового знання, роль творчої особистості та інтелектуальних ресурсів стає провідною. Це підтверджується такими характеристиками сучасного способу виробництва: потужний темп та глибина змін у розвитку науки і техніки впливають на всю господарську систему, різні галузі матеріального виробництва і сфери послуг, що проявляється в структурі зайнятості, технологічних процесах і формах організації виробництва; у складі виробленої продукції зростає частка доданої вартості за рахунок інтелектуальної складової; змінюється характер людської праці на користь творчої та інтелектуальної діяльності; основним фактором конкурентоспроможності економіки стає рівень її технологічного розвитку, а основним ресурсом добробуту кожної країни чи організації стає творчий та інтелектуальний потенціал людини. Отже, як у теоретичному, так і практичному плані першочергову важливість набуває знання, що стає найважливішим ресурсом суспільного розвитку.

Процеси, які відбуваються в економіці, свідчать, що капітал в традиційному розумінні, тобто в матеріально-речовій і фінансовій формі, перестав бути основою оцінки вартості підприємства. Інтелектуальні активи все частіше виступають в ролі фінансових інструментів, за допомогою яких вирішуються різноманітні завдання підвищення ринкової вартості, стабілізації бізнесу, залучення інвестицій. В останні десятиліття минулого сторіччя передові фірми в усіх сферах бізнесу основну ставку на перемогу в конкурентній боротьбі стали робити саме на інтелектуальний капітал, вважаючи його основою своїх успіхів у створенні інноваційної продукції, з високим прибутком реалізованої на світовому ринку.

Якщо індустріальне суспільство складалося з трьох соціальних класів – підприємців, найманих працівників і середнього класу, що переслідували в основному прагнення до збільшення матеріального багатства, то сьогодні головна мета активної частини працездатного населення – підвищення соціального статусу, приналежність до еліти, що дозволяє «втілювати в собі нові інтелектуальні технології». Такий працівник інтелектуальної сфери – «knowledge worker», головними характеристиками має не повноваження, а знання і компетентність, класові ж розходження пов'язуються з якістю отриманої освіти. Однак наслідком такої зміни соціальної структури суспільства є небувале за масштабами зростання майнової нерівності [1]. Пітер Друкер, один із найавторитетніших вчених у сфері менеджменту, відзначав, що виникає нова різновидність трудової активності: працівник у сфері знань, чи інтелектуальний працівник [2].

Представлений у науковій думці теоретичний аналіз знаннєвого ресурсу являє собою диференційовану систему понять (категорій), що відображають різні якісно-кількісні характеристики людських здібностей до праці і споживання: «людський капітал», «інтелектуальний людський потенціал», «інтелектуальні ресурси», «трудо-вий потенціал» тощо. Зокрема, нематеріальні ресурси – сукупність знань, представлених у визначеній формі, якими володіє господарюючий суб'єкт, що надає йому організаційні і правові можливості подальшого стабільного розвитку, формування і підтримки конкурентних переваг високого рангу, пов'язаних з наявністю кваліфікованого персоналу, патентів, сучасного менеджменту, довгострокових зв'язків зі споживачами, гарної репутації і т. ін. [3]. Найважливішою характеристикою нематеріальних ресурсів є нематеріальна форма їх існування. *Людський капітал* – вартісна оцінка роботи сукупності осіб, що працюють на відповідному фаховому рівні (вищому рівні кваліфікації), які розглядаються як потенційні носії ідей, спрямованих на процес розробки інтелектуального продукту, корисного для суспільства. У такому випадку ефективність живої праці буде визначатися кількістю створеного інтелектуального продукту за одиницю робочого часу. Цей показник може характеризувати людський потенціал, якщо визначити потенційні можливості створення інтелектуального продукту за відповідний термін. *Соціальний капітал* – «взаємовідносини, що допомагають організації працювати ефективніше» [4, с. 19].

Ретроспективний аналіз показує, що концепція інтелектуального капіталу з'явилася майже одночасно з концепцією нової економіки, основним ресурсом якої є знання, здатні в процесі виробництва створювати капітал. Інтелектуалізація економіки стала об'єктивним процесом розширення умов використання креативних можливостей людей, надаючи праці інноваційний характер, що в кінцевому підсумку сприяє виконанню завдань підвищення економічного зростання. З економічної точки зору, на думку провідних вчених світу, що займаються цією проблемою (Д. Белл, Л. Едвінсон, Т. Стюарт), інтелектуальний капітал являє собою сукупність знань, навичок, умінь людини, його мобільність (здатність до сприйняття нової інформації, навчання, перепідготовки, адаптації до нових умов) і креативність (здатність неординарно мислити і "видавати", формувати ідеї), забезпечуючи можливість створення

додаткового продукту в процесі руху самого інтелектуального капіталу. На нашу думку, найбільш виражає практичну сутність даної категорії таке визначення: інтелектуальний капітал – це знання, які можна перетворити на прибуток та оцінити. Тобто він охоплює будь-які технологічні, управлінські та ринкові новинки, що можуть бути інновацією, тобто приносити додатковий прибуток [5]. Звідси, утворення і розвиток потужного інтелектуального капіталу є актуальною проблемою, оскільки від цього залежить не тільки майбутнє однієї організації або фірми, але й те, наскільки швидко країна ввійде в число розвинутих постіндустріальних країн світу.

Актуальність зазначеної проблеми визначається необхідністю аналізу й узагальнення наявних досліджень закордонних і вітчизняних економістів та соціологів в галузі вивчення ролі і значення інтелектуальних засад у розвитку суспільного прогресу для подальшого цілісного системного підходу до проблеми управління інтелектуальним потенціалом, у тому числі за допомогою моніторингу за оцінкою, динамікою, еволюцією й ефективністю використання інтелектуального потенціалу як фактора розвитку організації і забезпечення її конкурентоспроможності.

Аналіз наукових здобутків сучасного періоду показує, що з початку 1990-х рр. вітчизняними економістами на обговорення уже виносилися питання становлення інтелектуального потенціалу нової системи відносин, орієнтованої на ринкові принципи функціонування. Проте й досі фахівцями в галузі економічної теорії категорії «інтелектуальний потенціал» приділено недостатньо уваги, причому вона найчастіше зводиться до коментарів конкретних законодавчих актів у сфері правового захисту об'єктів інтелектуальної власності.

Ознайомлення з літературою із зазначеної проблематики, вказало на існування двох семантичних характеристик: «інтелектуальний капітал» та «інтелектуальний потенціал» та відсутність чіткого розмежування їх сутності. Так, термін «інтелектуальний капітал» був запропонований у 1990 р. президентом американської компанії DWF Ральфом Стейером. У сучасній термінології можна зустріти характеристику інтелектуального потенціалу особистості; інтелектуальний потенціал корпоративний; сукупний інтелектуальний потенціал організації (компанії); інтелектуальний потенціал державних наукових та інноваційних центрів; інтелектуальний потенціал суспільства в цілому. Розрізняють також інтелектуальний потенціал країни, нації, галузі, організації тощо. Так, інтелектуальний потенціал країни є основою сфери інтелектуальної діяльності та одним із найважливіших ресурсів досягнення пріоритетних національних цілей. З точки зору узгодження з інноваційною теорією він являє собою сукупність засобів, умов, можливостей, якими володіє соціально-економічна система для реалізації нових проектів, освоєння нових технологій, одержання наукомісткої продукції та матеріалів, творчості.

Відомий російський вчений В. Зінов [6] пропонує основні складові інтелектуального капіталу, серед яких: *ринкові активи* – потенціал, що забезпечується нематеріальними активами, пов'язаними з ринковими операціями (різні марочні назви товару, різні контракти й угоди, франшиза, ліцензування, портфель замовлень і т.п.); *інтелектуальна власність* як актив – ноу-хау, торговельні секрети, патенти, різні авто-

рські права; *інфраструктурні активи* – ті технології, методи і процеси, використання яких дозволяє організації здійснювати свою діяльність (корпоративна культура, методи управління персоналом, методи оцінки ризику, фінансова структура, комунікаційні системи), називає також **інтелектуальний потенціал** – сукупність колективних знань персоналу підприємства, творчі здібності й ідеї, уміння вирішувати проблеми, лідерські якості, підприємницькі й управлінські навички і здібності окремої людини. У складі інтелектуального потенціалу доцільно виділяти: накопичені знання; кадри, що володіють знаннями і поповнюють їх запас; матеріально-технічну базу; фінансові можливості для одержання нової інформації і знань; організаційні фактори як умову використання знань (у тому числі комунікації та інформаційні мережі).

Теоретичні дослідження засвідчують, що існує кілька точок зору на це питання. Зокрема, обстоюється, що «інтелектуальний потенціал» «являє собою особливу сукупність ресурсів суспільного виробництва, що містить у собі матеріальні, природні, трудові, фінансові й інформаційні ресурси» [7, с. 9]. Іншими словами можна сказати, що «інтелектуальні потенціал» – це наявні ресурси організації. На наш погляд, це визначення неконкретне, тому що не відбиває специфіку інтелектуальної сфери діяльності організації. На думку М.Н. Руткевич [8], інтелектуальний потенціал є інтегральним поняттям, але більш спеціалізованим, тому в ньому повинні знайти в узагальненому вигляді відображення і рівень розвитку двох тісно пов'язаних між собою сфер інтелектуального життя суспільства, а саме – стан науки й освіти.

Поняття «інтелектуальний потенціал» містить у собі два компоненти – «інтелектуальний» і «потенціал». Сучасний словник іноземних слів у такий спосіб описує поняття «інтелектуальний»: стосовний до психічного життя людини, до розуму, інтелекту: духовний, розумовий; той, що відзначається високим рівнем розвитку інтелекту. Під «потенціалом» (лат. *potentia*) розуміється сила, міць, сукупність можливостей, у т. ч. латентних (лат. *latens*), тобто прихованих, що не виявляються, і тацитних, тобто неявних, передумовних. Слід зазначити, що саме таке визначення потенціалу як деяких прихованих і неявних можливостей обумовлює складності з його формалізацією й оцінкою. Значення поняття «потенціал» (від латинського *potentia* – сила) у найбільш загальному значенні можна визначити як сукупність будь-яких засобів і можливостей, необхідних для досягнення визначеного результату, як «джерела, можливості, засоби, запаси, що можуть бути використані для вирішення яких-небудь завдань, досягнення певних цілей» [9, с. 188]. Отже, інтелектуальний потенціал являє собою можливі (приховані, ще не задіяні) ресурси розвитку сфери виробництва інтелектуальних продуктів (об'єктів інтелектуальної власності).

У більшості випадків, інтелектуальний потенціал організації – це сукупний інтелектуальний потенціал його персоналу, насамперед керівників і фахівців.

Багато спеціалістів вживають термін «інтелектуальний потенціал» для характеристики ресурсів, що властиві виключно людям. Однак очевидно, що для створення можливостей довгострокового технологічного розвитку підприємства мають значення і технологічна база, і законодавче поле, і ціла низка інших факторів. Тобто ототожнювати інтелектуальний потенціал організації виключно з її персоналом було б невір-

но. Отже інтелектуальний потенціал виступає як спроможність підприємства забезпечувати свій довгостроковий технологічний розвиток, використовуючи наявні можливості і ресурси інтелектуального, наукового, технологічного, кваліфікаційного, інформаційного характеру.

Таким чином, термін «інтелектуальний потенціал» використовується, фактично, для визначення ресурсів, які можуть бути використані підприємством для формування інтелектуального капіталу. Ядром, основою інтелектуального потенціалу є знання, накопичені в результаті експериментування, досвід, ідеї, що постійно народжуються (матеріалізовані або нематеріалізовані). Інтелектуальний потенціал – це синергія знання, досвіду і майстерності (здібностей), що здатна конвертуватися у фізичний, у речово-енергетичний потенціал, у культурний, соціальний, адміністративний, політичний і т. ін. Лише запитуваний інтелектуальний потенціал набуває статусу капіталу.

Сутність інтелектуального потенціалу організації слід розглядати у світлі однієї із сучасних концепцій стратегічного управління, а саме – ресурсного підходу, де в центрі уваги – вивчення внутрішніх можливостей фірми. Автори даної концепції говорять про ключові компетентності [10], тобто про унікальні ресурси – знання, кваліфікації й уміння, – завдяки яким фірми можуть конкурувати на ринку. У літературі з управління знаннями ресурсний підхід отримав синонімічну назву «концепції інтелектуального потенціалу фірми». Сьогодні стає зрозуміло, що джерела конкурентних переваг фірм лежать не у сфері речовинних (відчутних) ресурсів, оскільки успішне функціонування на ринку в даний час означає, що якість ресурсів достатньо висока, а в деякій іншій сфері. Ця сфера пов'язана з внутрішніми ресурсами самої організації, що використовуються недостатньо або взагалі не використовуються. Тобто, від рівня і ступеня розвиненості інтелектуальних ресурсів, що використовуються організацією, залежать економічні показники всіх інших видів ресурсів.

Практичний досвід показує, що управління знаннями може розглядатися як джерело потужних конкурентних переваг лише в організації, що орієнтується на розвиток бізнесу та бізнес-процесів. Для того щоб удосконалювати та розвивати бізнес-процеси, потрібні нові знання та внутрішня мотивація на всіх рівнях організації. Переваги в конкуренції забезпечуються за рахунок того, що організація, використовуючи управління знаннями, усвідомлює: які знання їй потрібні для подальшої роботи та розвитку і які знання в неї є, де вони знаходяться (хто є носієм цих знань) де і як їх можна застосувати. У знаннях підприємства Р. Гол (R. Hall) виділяє вищі знання працівників підприємства, що він називає *чіткою компетенцією*. Саме чітка компетенція і є джерелом конкурентної переваги підприємства [11].

Р. Гол також вважає нематеріальні ресурси передумовою різниці в можливостях підприємств, що веде до формування і подальшої підтримки конкурентних переваг. Ним виділено *туди різниці можливостей* підприємств, що забезпечують підтримку конкурентної переваги: функціональна різниця – базується на знаннях, уміннях і досвіді працівників, постачальників, дистриб'юторів та інших учасників ланцюжка створення вартості; *культурна різниця* – ґрунтується на звичках, переконаннях і цін-

ностях працівників, а їх результатом є прагнення до підтримки високих стандартів якості продукції та обслуговування, можливість управляти змінами на підприємстві, можливість створювати інновації тощо.

За таких умов нового змісту набуває й поняття конкуренції. Сьогодні відкрита система, що динамічно розвивається, висуває все вищі вимоги до працюючих у ній творчих працівників: вони повинні уміти вільно адаптуватися до ситуації у зв'язку з виникненням все нових видів спеціалізації; через персоніфікацію виробництва й ускладнення виробничих процесів не тільки швидко переключатися з однієї спеціальності на іншу, але й упоратися з підвищенням складності і вимог кваліфікації для кожної конкретної операції. Отже, працівник повинен адаптуватися до необхідності інтенсивного набуття й застосування знань.

Заслуговує на увагу підхід французьких авторів [12], котрі виділяють категорію «*активи знань*», яку для зручності поділяють на три різні групи: 1) знання (*savoir*), 2) вміння (*savoir-faire*) та 3) поширення знань (*faire-savoir*). Знання при цьому означає опанування принципами (як теоретичними, так і практичними): для виробництва це може означати концептуальну розробку лінії чи методів її регулювання; для маркетингу – організацію вивчення ринку і опрацювання зібраних даних; для фінансів – форми підрахунку реальної ціни позики чи створення алгоритму для визначення ціни опціонів. Вміння (технологія) наближене до дії й пов'язано з практичним використанням знань і стосується засобів конкретного і ефективного їхнього застосування. Вміння може, наприклад, сприяти виробництву, а також виявленню таланту відповідального за людські ресурси і, крім того, допомагати розумінню результатів вивчення поведінки покупців. Поширення знань передбачає поширення на підприємстві і поза ним інформації про фірму, її продукцію і види діяльності. Інформування, реклама та імідж фірми – вияви поширення знань. Загалом воно сприяє підвищенню престижу фірми.

У цілому при характеристиці інтелектуального потенціалу слід використовувати насамперед базовий набір складових так званого особистісного (акторського) інтелектуального потенціалу, запропонований Е. Брукінгом. Це: а) освіта; б) професійна кваліфікація; в) пов'язані з роботою знання; г) професійна схильність, психометричні характеристики і д) пов'язані з роботою уміння [13, с. 80].

Інституціональне закріплення інтелектуального потенціалу виражається в природному праві власності на сукупність здібностей кожної людини, працівника компанії. Цей тип інтелектуальних активів є винятковим надбанням його власника, отже, компанія не може на свій розсуд розпоряджатися цими активами. Що ж стосується інтелектуальних активів, які мають певний ступінь об'єктивізації, то вони є власністю компанії. Інтелектуальний потенціал має тенденцію до зростання тільки тоді, коли створюються нові об'єкти інтелектуальної власності, проводяться науково-дослідні роботи і дослідно-конструкторські роботи (НДДКР), коли створюються об'єкти авторського права (ОАП), об'єкти промислової власності (ОПВ) і ноу-хау. Усі разом вони собою являють інтелектуальний актив.

Інституціоналізований стан інтелектуального потенціалу підтверджується також системою формальних сертифікатів, що включають дипломи (академічні, про вищу

освіту, дипломи лауреатів), розряди, ліцензії, патенти, котрі свідчать про набуття необхідних знань і навичок. Для безперервного нарощування інтелектуального потенціалу необхідно, щоб інноваційні процеси й освоєння нової продукції здійснювалися безупинно, причому кожен наступний інноваційний процес повинен розпочинатися задовго до настання спаду в попередньому. Таким чином, приріст інтелектуального потенціалу, що відбувся за рахунок збільшення коефіцієнта якості кадрового капіталу, однозначно визначає збільшення ринкової вартості організації і, отже, є інформативним показником управління інтелектуальним капіталом [14].

Розглянувши наведені підходи до понять ІІ та ІК, спробуємо узагальнити їх значення. На нашу думку, найбільш лаконічним визначенням поняття «інтелектуального потенціалу організації» є таке: ІІ – це показник стану інтелектуального капіталу організації та ефективності його використання, а також потенційні можливості збільшення його обсягів та вартості. Відповідно, безпосередньо ІК є проєкцією ІІ, що реально діє та здатний зростати і приносити власнику дохід, тобто є показником капіталізації ІІ організації. Відповідно при використанні, оцінці й управлінні ІК можна визначити можливості його збільшення, більш ефективного використання, що є частиною ІІ, яка ще не використана. Тобто можна сказати, що ІІ організації складається з уже наявного ІК та можливостей збільшення його кількості та ефективності використання.

Поточна реальність в Україні така, що криза сучасного промислового виробництва проявляється в значному відпливі висококваліфікованих кадрів на провідних підприємствах, відсутності методологічних основ управління, особливо в галузях високотехнологічного сектору, стосовно умов ринкової організації економіки і зміні маркетингових акцентів, у невмінні і неготовності персоналу, найчастіше, перебудовуватися й адаптуватися до нових умов. Ускладнює ситуацію несприятливий інвестиційний клімат, повільні й недостатньо обґрунтовані структурні реформи, що в остаточному підсумку виявляється в низьких темпах міжнародної кооперації в процесі інтеграції у світову систему поділу праці.

Тому так необхідною на сьогодні є цілеспрямована політика управління інтелектуальним потенціалом організації для виявлення ключових здібностей і можливостей окремих працівників. Необхідним бачиться здійснення регулярного аналізу професійного розвитку ключових співробітників з подальшим складанням планів на майбутнє і контролем їх виконання. Це дозволить мати комплексну картину інтелектуального потенціалу як колективу працівників у цілому, так і досягнень окремих працівників. Звичайно процедура оцінки починається з топ-менеджерів і, у міру того як відпрацьовується методика і здобувається досвід, поширюється на нижні рівні організаційної ієрархії. В умовах, що складаються, надзвичайно важливого значення набуває вміння правильно оцінити стан інтелектуального потенціалу, вже накопиченого українськими підприємствами до цього часу, і забезпечити його ефективне використання, щоб зберегти і підсилити свої позиції у відповідних нішах ринку. При цьому до оцінки потенціалу необхідно підходити з двох методологічних позицій: ресурсної (нормативної) і результативної (позитивної).

Оцінка інтелектуального потенціалу як на корпоративному, так і на загальнодержавному рівні дає можливість оцінювати не тільки результати економічного розвитку, але і формувати реалістичну стратегію на майбутнє. Для України одним із складних завдань активізації інноваційної діяльності є трансформація науково-технічних розробок в інноваційний продукт, тобто постає проблема комерціалізації науково-технічної сфери і вибору найприйнятніших способів капіталізації інтелектуального потенціалу. Основний організаційно-економічний механізм вирішення цієї проблеми полягає у створенні спеціалізованих підприємницьких науково-технічних фірм, заснованих безпосередньо носіями інтелектуального потенціалу – власниками інтелектуальної продукції, статутний капітал яких повинен формуватись, в основному, за рахунок об'єктів цієї власності у формі нематеріальних активів.

Таким чином, розкриття економічного змісту поняття інтелектуальний потенціал з позиції загальної економічної теорії з урахуванням специфіки і особливостей природи капіталу дозволяє глибше усвідомити економіко-правову сутність інтелектуального капіталу та механізм його функціонування.

1. *Иноземцев В.Л.* За пределами экономического сообщества. Постиндустриальные теории и постэкономические тенденции в современном мире / В.Л. Иноземцев. – М.: Наука, 1998. – 412 с.
2. *Друкер П.Ф.* О профессиональном менеджменте: пер с англ. / Питер Ф. Друкер. – М.: Издат. дом «Вильямс», 2006. – 320 с.
3. *Климов С.М.* Интеллектуальные ресурсы общества / С.М. Климов. – СПб.: ИВЭСЭП, Знание, 2002. – 199 с.
4. Как превратить знания в стоимость: решения от IBM Institute for Business Value: пер. с англ. / сост.: Эрик Лессер, Лоренс Прусак. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
5. *Бендиктов М.* Интеллектуальный капитал в оценке предприятий [Электронный ресурс] / М. Бендиктов. – Режим доступа: <http://www.lesforum.ru>
6. *Зинов В.Г.* Управление интеллектуальной собственностью. Учеб. пособие. / В.Г. Зинов – М.: Дело, 2003. – 512 с.
7. *Иванцов В.А.* Интеллектуальный потенциал, факторы его использования: автореф. дис. ... канд. экон. наук / В.А. Иванцов – Казань, 2003.
8. *Руткевич М.Н.* О понятии интеллектуального потенциала и способах его измерения [Электронный ресурс] / М.Н. Руткевич В.К. Левашов – Режим доступа: http://student.km.ru/ref_show_frame.asp?id=B3516F4E871F430A923D841C1D362947
9. Большой энциклопедический словарь: в 2 т. / Гл. ред. А.М. Прохоров. – М.: Сов. энциклопедия, 1991. – Т.2 – 1991.
10. *Prahalad C.K.* (1990). The core competence of the corporation / C.K.Prahalad, G. Hamel // Harvard Business Review. – 1990. – № 68 (3). – P. 79–91.
11. *Hall R.* A framework linking intangible resources and capabilities to sustainable competitive advantage / R. Hall // Strategic Management Journal. – 1993. – № 14. – P. 607–618.
12. *Пу Д.* Управління: / пер. з фр. Домінік Пу, Даніель Сульє. – К.: Основи, 1995. – 442 с.
13. *Brooking A.* Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprise / A. Brooking. – London: International Thomson Business Press, 1996.
14. *Селезнев Е.Н.* Интеллектуальный потенциал – показатель состояния интеллектуального капитала и эффективности его использования / Селезнев Е.Н. // Финанс. менеджмент. – 2004. – № 5.