

**АНАЛІЗ Й ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ СОЦІАЛЬНОГО  
УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ**

*У статті обґрунтована роль методів соціального управління в розвитку торговельних підприємств. Запропонована класифікація методів соціального управління, які склались в сучасній економічній літературі. Обґрунтовано умови застосування виділених методів соціального управління торговельними підприємствами в сучасних умовах економічного розвитку.*

*Ключові слова: торговельне підприємство, соціальне управління, персонал, метод, розвиток.*

S.L. RESHMIDILOVA  
Khmelnitsky National University

**ANALYSIS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF MODERN METHODS OF SOCIAL MANAGEMENT  
POINT-OF-SALE ENTERPRISES**

*Annotation – In the article the grounded role of methods of social management is in development of point-of-sale enterprises. Offered classification of methods of social management, which was folded in modern economic literature. Grounded terms of application of the selected methods of social management by point-of-sale enterprises in the modern terms of economic development.*

*Keywords: point-of-sale enterprise, social management, personnel, method, development.*

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах економічного розвитку швидкими темпами відбувається розвиток торгівлі, що пов'язано з актуалізацією її ролі як головної ланки у системі споживчого ринку товарів та послуг. Торгівля сьогодні як активний учасник споживчого ринку та організатор ринкових відносин забезпечує задоволення попиту споживачів в різноманітних товарах, найбільш ефективний зв'язок між виробництвом і споживанням, сприяє підвищенню ефективності економічних зв'язків між галузями народного господарства, забезпечує зайнятість населення, створення робочих місць, обумовлює стійкість грошового обігу, приймає активну участь у формуванні бюджету.

Разом з тим слід зазначити, що фінансова криза негативно вплинула на розвиток торговельних підприємств, знизила їхню ділову активність та зумовила зміну платоспроможного попиту споживачів. У скрутних умовах торговельні підприємства намагаються застосовувати низку економічних антикризових заходів управління, таких як: перегляд витрат обігу, формування лояльності споживачів, залучення нових постачальників, реструктуризація кредиторської заборгованості тощо. Однак активізація економічних важелів управління без врахування соціальної складової діяльності торговельних підприємств не буде ефективною. Тому в сучасних умовах необхідно більшу увагу приділити методам соціального управління, які дозволять активізувати внутрішній потенціал торговельних підприємств.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Дослідженню загальних проблем теорії і практики управління підприємствами торгівлі присвячені праці І.О. Бланка, О.В. Березіна, П.Ю. Брітченка, Н.О. Власової, Н.М. Заярної, Н.С. Краснокутської, В.Д. Лагутіна, Л.О. Лігоненко, А.А. Мазаракі, І.А. Маркіної, В.С. Марціна, Н.Г. Міценко та ін. Питання, які стосуються активізації методів соціального управління, досліджуються такими вченими, як В.Г. Воронкова, О.Б. Гаєвська, Г.В. Щокін, Д.Є. Швець та ін. [1, 2, 3, 10, 11]. Що стосується проблем розвитку соціального управління на торговельних підприємствах, то ці питання активно досліджуються вітчизняними вченими. Так, у роботі [6] автори обґрунтовують значення соціальної ефективності на торговельних підприємствах та пропонують її оцінку. М.В. Серафим аналізує основні види поведінкових ризиків, які спричиняють негативний вплив на діяльність торговельних підприємств [9]. У статтях Н.С. Краснокутської, Т.В. Криловецької, О.М. Мезенцевої визначені сучасні методи управління розвитком торговельного підприємства [4, 7].

Не зважаючи на збільшення кількості публікацій з управління персоналом торговельних підприємств, існує необхідність у поглибленому дослідженні питань, пов'язаних із застосуванням методів соціального управління для підвищення ефективності діяльності підприємств торгівлі.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є узагальнення та подальший розвиток теоретичних положень щодо обґрунтування й застосування методів соціального управління на торговельних підприємствах.

**Основний матеріал дослідження.** Для ефективного управління розвитком підприємств торгівлі необхідно застосовувати систему соціально-економічних методів, за допомогою яких здійснюються управлінські функції. Процес управління народним господарством у цілому та його галузями передбачає використання економічних методів у поєднанні з соціальними.

Методи управління покликані забезпечити високу ефективність діяльності трудових колективів, їх злагоджену роботу, сприяти максимальній мобілізації творчої активності кожного працівника. Цим методи управління відрізняються від усіх інших технічних та технологічних методів, які використовуються у процесі вирішення комплексних виробничо-господарських завдань. Особлива роль методів управління полягає у створенні умов для чіткої організації процесу управління, використання сучасної техніки та

прогресивної технології організації праці і виробництва, забезпечення їх максимальної ефективності при досягненні поставленої мети.

Методи є важливим елементом процесу управління. Під методом дослідження розуміють спосіб, шлях одержання необхідної інформації про соціальні явища у сфері праці й управління, соціальні особливості управлінської діяльності та учасників управлінського процесу [8, с. 36].

На сьогодні питанням соціального управління присвячено чимало праць вітчизняних учених. Так, О.Б. Гаєвська розглядає соціальне управління як феномен, що відтворює організаційний потенціал людства, його здатність до самоорганізації за допомогою принципової особливості людини: наявності на рівні окремого індивіда „штабу управління” – людського мозку [3, с. 3]. М.П. Лукашевич трактує соціальне управління як свідомий, цілеспрямований вплив на соціальні об’єкти, явища чи процеси для приведення напрямку і темпів їх розвитку і функціонування у відповідність до дії об’єктивних суспільних законів на мікро- і макрорівнях [5, с. 417]. Отже, соціальне управління як феномен науково обґрунтованого процесу організації взаємодії суб’єкта та об’єкта управління є вирішальною здатністю, що рухає людство у гуманістичному напрямку як системну взаємозалежність елементів, яка може виявити свій потенціал лише за його допомогою.

Завданням соціального управління є забезпечення безперервного розвитку підприємства, яке досягається через підтримку темпу росту ефективності використання потенційних можливостей працівників, що виражається у темпах зростання продуктивності в соціальній системі. Цей процес і можна назвати стійким розвитком як цілісний і безперервний у часі процес задоволення зростаючих потреб суспільства і людей як сьогодні, так і у перспективі. Тому соціальне управління покликане вирішувати наступні завдання:

- правильне визначення соціальної ролі кожної людини та її місця на підприємстві, в трудовому колективі;
- засвоєння кожною людиною відведеної їй соціальної ролі;
- забезпечення виконання кожною людиною своєї соціальної ролі.

Формування цілеспрямованого впливу на трудові колективи та окремих членів торговельних підприємств безпосередньо пов’язане з мотивацією, тобто використанням факторів, які визначають поведінку людини. Головним напрямом у реалізації соціально-економічних методів управління розвитком підприємств торгівлі є управління інтересами і через інтереси, що посилює соціальне спрямування управління, створює систему мотивів і стимулів до праці. В умовах ринкової економіки матеріальне та моральне стимулювання, яке є соціальним параметром розвитку торгівлі, може розвиватися практично без обмежень, що є головною відмінністю від адміністративно-командних методів управління. Звідси витікає важлива вимога до методів управління: методи управління повинні мати свою мотиваційну характеристику, що визначає напрям їх дії. Ця характеристика показує мотиви, які визначають поведінку людей і на які орієнтована відповідна група методів. Відповідно до мотиваційної характеристики у складі традиційних методів управління виділяють чотири групи: економічні, організаційно-розпорядчі, соціальні та психологічні.

Форми і методи управління постійно змінюються залежно від конкретних соціальних умов. Тому ринкові відносини в Україні вимагають певних змін у методах соціального управління торговельними підприємствами (рис. 1). Від керівника сьогодні більшою мірою, ніж колись вимагається економічний підхід, грамотність в системі використання оподаткування, ефективність розміщення капіталовкладень, врахування зміни ціннісних орієнтацій і умов матеріального та морального стимулювання праці.

Значення наукових методів полягає в тому, що вони дозволяють отримати достовірну інформацію про об’єкт аналізу; забезпечують надійну перевірку знань; дають можливість прогнозувати майбутній стан об’єкта; визначають засоби дії, забезпечують бажану зміну об’єкта.

В даний час в науці і практиці використовують різноманітні за характером і призначенням методи соціального управління (рис. 2).

Математичне моделювання дає можливість використовувати сучасні методи і технічні пристрої в пізнанні, що підвищують точність моделей. Поряд з цим доцільно моделювати якісну сторону соціальних явищ, специфіка яких найбільше розкривається філософією, соціологією та цілою низкою суспільних наук. Для досягнення високих результатів при вирішенні практичних проблем необхідно „працювати на замовлення”, тобто модель повинна відображати специфічні ознаки певного процесу. Зрозуміло, різні моделі можуть мати загальні ознаки як відображення реальних властивостей предметів і явищ. Звідси витікає значення ізоморфізму для моделювання і управління соціальними процесами на торговельних підприємствах.

Великі можливості оптимізації управління розкриває кібернетичне моделювання. Характерною рисою кібернетичного підходу є тенденція до спрощення (апроксимації) складних об’єктів з метою вивчення їх основних параметрів і на цій основі розкриття їх глибокої сутності. Основний шлях сучасної наукової характеристики таких об’єктів пов’язаний із побудовою моделей з наступним збільшенням інформаційної змістовності цих моделей.

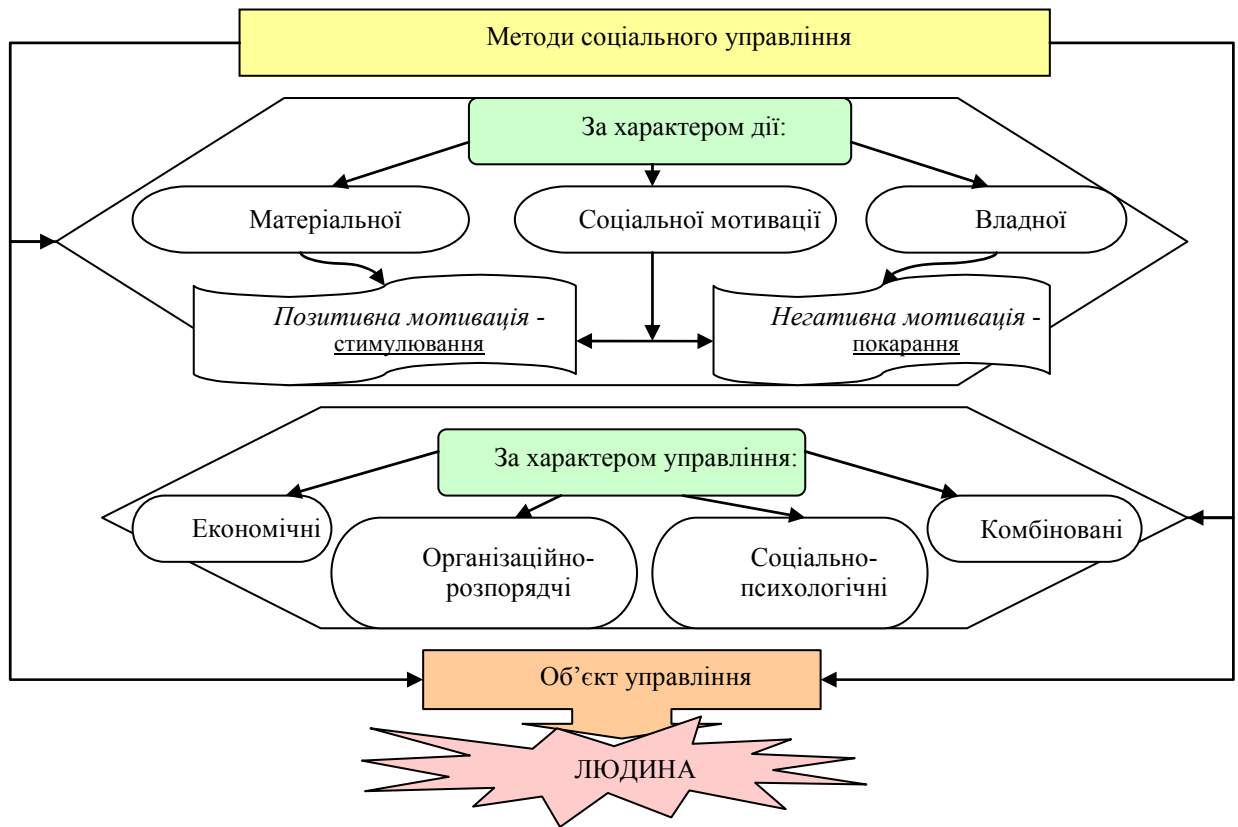


Рис. 1. Методи соціального управління в системі управління торговельним підприємством



Рис. 2. Сучасні методи соціального управління

Одним із шляхів збільшення інформаційної змістовності моделей є розробка імітаційних моделей та їх випробування за допомогою комп'ютерних технологій. Це дозволяє оцінювати різноманітні альтернативи та їх дію в даних економічних і виробничих ситуаціях. Практика створення імітаційних моделей є широко розповсюдженою і результати їх використання є суттєвими. Метод моделювання необхідно застосовувати лише тоді, коли вивчення складних об'єктів неможливо здійснити традиційними методами і засобами. Модель виправдовує своє себе лише як джерело нового знання.

Важливе місце в соціальному управлінні торговельними підприємствами на сьогодні посідає метод прогнозування. Прогноз як форма соціального передбачення описує можливу міру досягнення тих чи інших цілей залежно від способу дій. В процесі управління торговельними підприємствами прогнози виконують ряд функцій: орієнтовну, нормативну, попереджувальну. Вони націлюють органи управління на вирішення перспективних проблем, визначають умови, за яких можна реалізувати прогностичну модель, попереджують про можливі відхилення від неї. Таким чином, прогнози виступають як необхідний елемент процесу

управління та сприяють його оптимізації.

Роль і значення прогнозування особливо виявляється в умовах розвитку науково-технічного прогресу, який ускладнює систему зв'язків підприємства із зовнішнім середовищем і підвищує динаміку суспільства. Науково-технічний прогрес вимагає в ще більшій мірі, ніж раніше, ідеального випередження, вірного передбачення можливого розвитку діяльності суб'єкта господарювання.

Прогнозування, як і моделювання, – це складна науково-дослідницька і логічно-конструктивна діяльність, яка повинна бути організована таким чином, щоб надавати необхідну інформацію при підготовці управлінських рішень. Роль прогнозів в управлінні торговельними підприємствами виявляється перш за все в тому, що вони виступають як передплановий документ.

Моделювання і прогнозування тісно пов'язані між собою. Прогноз можна розглядати як модель майбутнього. З іншого боку, модель будь-якої системи неминуче підвищує свою пізнавальну і управлінську роль, якщо базується на перспективних змінах в ній. Метод моделювання широко використовується з прогностичної діяльності.

В науці і практиці широке поширення отримали методи експертних оцінок, які успішно використовуються в прогнозуванні і для здійснення управлінських рішень у сфері соціальних процесів. Зіставлення різноманітних думок, уважний розбір аргументів, які вони містять, синтез оцінок забезпечують необхідну достовірність прогнозу та сприяють підготовці й ухваленню оптимальних рішень у сфері соціального управління.

В сучасних умовах у зв'язку із збільшеною складністю управлінського процесу торговельного підприємства формується специфічний вид праці, обслуговуючого управління – консультативна праця. У розвинених країнах функціонує безліч товариств, бюро, організацій, які розробляють експертні оцінки і надають консультації керівникам великого бізнесу. Учені відстоюють необхідність поширення комунікацій між фахівцями з управління і керівництвом організацій.

В структуру управління все частіше вводиться фігура (informal man), якій не надається влада і яка не несе відповідальність за будь-який сектор роботи. На відміну від фахівців, залучених із консультативних фірм з управління на основі договорів, цей експерт є довіреною особою вищого керівництва. Його не обтяжує тягар поточної оперативної роботи та досвід попередніх традицій і помилок, він не обмежений тісними рамками службової ієрархії. Від нього вимагають об'єктивних оцінок, стратегічних порад та рекомендацій, що можуть суттєво вплинути на ситуацію всередині підприємства.

Коли розглядаються шляхи і засоби оптимізації роботи з підготовки управлінських рішень, слід враховувати і роль конкретних соціальних та соціологічних досліджень. З їх допомогою забезпечується збір представленої інформації про об'єкт, що вивчається, розкриваються його характерні риси і тенденції розвитку, формуються висновки та рекомендації, які допомагають керівнику в його діяльності. Соціологічні дослідження допомагають не тільки прийняти ті чи інші управлінські рішення, але й вивчити механізм їх дії на людей, сприйняття їх різними соціальними категоріями, прослідкувати, як ці рішення трансформуються в думках людей, як віддзеркалюються у їхній поведінці, впливають на розвиток соціальних явищ, відносини в колективах і соціальних групах, стосунки між особистостями.

В конкретних соціальних дослідженнях найчастіше використовується метод анкетування. Даний метод дає інформацію головним чином про соціально-психологічні аспекти, які склались у колективі торговельного підприємства. Ця інформація є важливою, але недостатньою для розкриття глибокої сутності соціальних процесів і явищ. Сьогодні особливо необхідно прагнути до використання всього арсеналу методів і засобів конкретного вивчення дійсності в процесі управління (інтерв'ю, аналіз документів, спостереження, соціальний експеримент, аналіз форм і методів діяльності торговельних підприємств), методів обробки зібраної інформації.

Сучасна наука і техніка відіграють величезну роль в управлінні соціальними процесами на торговельних підприємствах. Епохальні науково-технічні досягнення відкривають принципово нові можливості раціоналізації управління, долають суб'єктивізм і волюнтаризм у керівній діяльності, сприяють оптимізації процесу вирішення управлінських завдань. Можливості комп'ютерної техніки в цьому напрямку дуже великі. Але вони ще не реалізовані в широкому змісті взагалі. Однією із причин недостатнього застосування комп'ютерної техніки в управлінні є те, що вона використовується для поліпшення адміністративних систем і для виконання рутинних дій, а не для вирішення творчих завдань. Головною теоретичною і практичною проблемою є те, яким чином ввести сучасну управлінську техніку в справжню, найважливішу діяльність з управління – прийняття рішень, особливо стратегічних. Це буде вираженням глобального перевороту в управлінні, джерелом підвищення його ефективності.

В арсеналі сучасних методів соціального управління значне місце посідають операційні дослідження, під час яких формуються якісно обґрунтовані рекомендації для прийняття рішення в структурованих великих системах. Ця якісна обґрунтованість досягається безпосередньо застосуванням математичних методів і моделей.

Однією із переваг операційних досліджень є те, що вони дають можливість оптимізувати роботу з підготовки управлінських рішень шляхом застосування комп'ютерної техніки. У науковій літературі зазначена велика кількість визначень поняття „операційні дослідження”. Спільна ознака цих визначень полягає в тому, що вони підкреслюють аспект якісного обґрунтування оптимальних рішень. Безпосередньо операційні дослідження досягаються математичним вимірюванням кінцевого результату даного рішення.

Операційні дослідження здійснюються у відповідності із принципами системного аналізу. Вони включають цілісне вивчення середовища, аналіз факторів у їх взаємній обумовленості. При цьому в групі для проведення операційних досліджень залучаються працівники з досвідом роботи, професійною підготовкою та спеціалісти з різних дисциплін.

Згідно з принципом об'єктивності для вивчення особливостей управлінської діяльності, особистості керівника, використовується цілісна система методів та методик. Серед них найпоширенішим є метод спостереження, значення якого полягає в тому, що матеріал для спостереження береться безпосередньо з практики при спостереженні за діяльністю людей, що виявляється в їх рухах, діях, вчинках, висловлюваннях. Даний метод характеризується як один з емпіричних методів дослідження, який виявляється в чуттєвому пізнанні явища чи досліджуваного предмета. Розрізняється спостереження як науковий метод (за таких обставин спостереження цілеспрямоване, сплановане та систематизоване; воно стає методом психологічного вивчення людей тоді, коли від опису переходить до пояснення психологічної природи явищ) і життєве спостереження.

Таким чином, сутність методу спостереження полягає в систематичному і цілеспрямованому сприйманні та фіксації психічних явищ з метою подальшого вивчення їхніх специфічних змін за певних умов, їх аналізу і використання для потреб практичної діяльності.

В управлінні торговельними підприємствами за допомогою цього методу з'ясовуються професійно значущі особливості різних соціальних процесів шляхом вивчення і порівняння зовнішніх проявів діяльності людини, результатів праці.

При здійсненні наукового спостереження необхідно враховувати такі правила і вимоги:

- будь-яке дослідження, що прагне до об'єктивності, полягає у визначенні досліджуваних фактів, а також подальшого їх спостереження;
- вибір способу спостереження;
- складання плану і програми дослідження;
- спрямованість спостереження на істотні явища, відокремлення суттєвого від несуттєвого, головного від другорядного;
- об'єктивна і точна реєстрація фактів, формулювання з них певних висновків;
- спостереження потребує ведення журналу спостережень і реєстрацій подій, стенографічних записів, протоколів тощо, в яких фіксуються не тільки факти, що характеризують дії, вчинки, поведінку, а й умови, в яких вони відбувалися;
- спостереження слід проводити в природних умовах і не слід втручатись у хід подій;
- перевіряючи обґрунтованість і надійність одержаних результатів, слід виконати повторні аналогічні спостереження (на тому ж об'єкті та в тих самих умовах);
- спостереження необхідно при можливості повторювати в різний час, у різних умовах і ситуаціях.

При використанні методу спостереження можуть виникати певні труднощі:

- небезпека одержання необ'єктивної, спотвореної інформації про досліджуваний об'єкт;
- спостереження не завжди дає змогу відокремлювати випадкові факти від закономірних;
- тлумачення одержаних даних можуть мати суб'єктивний характер, тобто на результати спостереження впливають особисті якості дослідника, його життєвий досвід, установки, емоційні стани тощо;
- спостереження потребує значних витрат часу;
- цей метод не дає змоги кількісно проаналізувати зібраний матеріал.

Метод експерименту вважається найнадійнішим засобом одержання вірогідної інформації. Саме тому його можна проводити лише тоді, коли дослідник має уявлення про природу досліджуваного процесу, чинники, що детермінують експеримент.

У процесі розв'язання управлінського завдання достатньо часто застосовується метод „мозкового штурму”, який не має значних негативних наслідків. Зазвичай використання цього методу відбувається під керівництвом фахівця. Сутність даного методу полягає в генерації ідей учасниками творчої групи. Рішення з проблеми приймають інші фахівці (в кількості 5–6 осіб). Вони знайомляться з висунутими під час „мозкового штурму” ідеями і вибирають ті з них, які, з їхнього погляду, варто реалізувати. Як правило, відбираються приблизно 10 % висунутих ідей, а інші відкидаються. Вибір однієї ідеї пов'язаний, у свою чергу, з обговоренням її авторитетами, які мають свою думку з цього питання. Процес обговорення проблеми групою, узагальнення висунутих ідей та їх аналіз спеціалістами розтягуються в часі.

Метод синектики дозволяє не розтягувати ухвалення рішення на тривалий термін і відрізняється від методу „мозкового штурму” організацією роботи творчої групи, підбраної для розв'язання конкретної проблеми. В сучасних умовах теорія управління розвивається дуже швидкими темпами, і це створює реальні припущення оптимізації рішень керівних органів. Головний принцип полягає в тому, щоб повноцінно використовувати ці задуми, опанувати увесь арсенал сучасних методів аналізу та управління підприємствами.

Соціальне управління ґрунтується на використанні великої різноманітності соціальних норм. На нинішньому етапі розвитку соціальних систем в Україні і за кордоном помітною є тенденція до зростання значення норм моралі, а також норм, що розробляються громадськими організаціями в умовах поступового

скорочення сфери застосування правових норм. У зв'язку з цим виникає проблема доцільного вибору соціальних норм у кожному конкретному випадку з врахуванням ситуації і особистих якостей виконавця, характеру його інтересів та сфери діяльності.

Соціальне регулювання передбачає застосування низки заходів з підтримання соціальної справедливості у колективі та удосконалення соціальних відносин між працівниками. Засобами соціального регулювання є колективні договори, угоди, контракти, взаємні зобов'язання, правила внутрішнього розпорядку, статuti (в частині, що регулює поведінку службових осіб), правила етикету, ритуали. Сюди також відносять послідовність задоволення соціальних потреб залежно від трудового стажу, виробничої активності працівників тощо. Отже, соціальне регулювання спрямоване на стимулювання колективної, особистої ініціативи працівників та їх інтересу до праці.

Безумовно, усі методи перерахувати неможливо. Вони постійно вдосконалюються і доповнюються. У даний час набуває важливого значення метод психофізіологічного тестування з метою визначення придатності певного працівника до виконання визначеного виду діяльності, що дозволить уникнути зарахування на посаду випадкових людей та небажаних конфліктних ситуацій.

**Висновки.** Практична значимість механізму соціального управління в системі трудових відносин на торговельних підприємствах полягає у визначенні цілей, які стоять перед ним, напрямів їх досягнення, які повинні ґрунтуватися на принципах та методах діяльності підприємства. На сьогодні не вироблено єдиного комплексного підходу до соціального управління в трудовому колективі, відсутня єдина методологія здійснення аналітичних досліджень у сфері соціального управління на підприємствах торгівлі.

При оцінці можливостей й перспектив сучасних методів соціального управління на торговельних підприємствах можна зробити наступні висновки:

- Жоден із вищевказаних методів сам по собі не може вирішувати завдання оптимізації рішень в процесі управління торговельними підприємствами. Через взаємозв'язки окремих елементів процесу підготовки управлінських рішень, порушення вимоги науковості негативно відображаються на всьому ланцюзі, а в кінцевому рахунку і на результатах діяльності.

- Підготовка управлінського рішення – це ланцюг послідовних процедур, який є однонаправленим і однолінійним, включає нелінійно причинні залежності і складні взаємозв'язки компонентів управлінського процесу. Наприклад, моделювання може бути початковим або заключним етапом роботи з підготовки управлінських рішень, а може бути і „присутнім” у всьому циклі управління.

- Процедури, пов'язані з моделюванням, прогнозуванням і операційними дослідженнями, мають реальний зміст і значення в управлінні великими соціальними системами, при вирішенні складних комплексних проблем. Дрібні і стереотипні види діяльності не потребують в описанні технологій, широкого і комплексного застосування сучасних наукових методів.

- В своїй більшості сучасні методи соціального управління мають науковий характер і обмежену сферу застосування. Для того, щоб точно визначити місце кожного з них в управлінні соціальними системами, які відбуваються всередині торговельних підприємств, необхідно всебічно використовувати методологію і науковий потенціал соціального пізнання.

Отже, складність системи виробничих відносин між людьми, що входять до трудового колективу, потребує застосування комплексу методів впливу на колектив і окремих його членів як традиційних, так і сучасних методів. У раціональному поєднанні цих методів лежить запорука ефективної діяльності підприємства.

### Література

1. Воронкова В. Г. Синергетична методологія аналізу соціального управління / В. Г. Воронкова // Гуманітарний вісник. – 2009. – Вип. 36. – С. 26–46.
2. Гаєвська О.Б. Соціальне управління: інноваційні підходи / О. Б. Гаєвська // Гілея. Історичні науки. Філософські науки. Політичні науки: зб-к наук. пр. – Київ, 2011. – Вип. 55 (№ 12). – С. 400–404.
3. Гаєвська О. Б. Управління як соціальний феномен : [монографія] / О.Б. Гаєвська. – К. : КНЕУ, 2000. – 168 с.
4. Краснокутська Н.С. Сучасні методи управління розвитком торговельного підприємства // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб-к. наук. праць / Н.С. Краснокутська, Т.В. Криловецька. – Харків, 2008. – Вип. 1. – С. 208–214.
5. Лукашевич М. П. Соціологія праці : [підручник] / М. П. Лукашевич – К. : Либідь, 2004. – 440 с.
6. Медвідь М.М. Соціальна ефективність на торговельних підприємствах та її оцінка // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України: зб-к. наук.-техн. праць / М.М. Медвідь, В.Ф. Просткура. – Львів, 2007. – Вип. 17.5. – С. 160–162.
7. Мезенцева О.М. Методологічні аспекти регулювання розвитку підприємств торгівлі // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету: зб-к. наук.-техн. праць / О.М. Мезенцева. – Кіровоград, 2012. – Вип. 22, ч. 2. – С. 180–185.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : [навчальний посібник] / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Івано-Франківськ: „Плай”, 2001. – 695 с.
9. Серафим М.В. Поведінкові ризики персоналу в управлінні торговельним підприємством / М.В.

Серафим // Актуальні проблеми економіки. – 2011. – № 2 (116). – С. 131–136.

10. Щокін Г.В. Закони соціального розвитку і управління / Г.В. Щокін // Персонал. – 2005. – № 3. – С. 62–67.

11. Швець Д.Є. Організаційна сутність соціального управління як суспільного феномену / Д. Є. Швець // Вісник національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»: зб-к наук. пр.– К., 2011. – № 1. – С. 93–98.

#### References

1. Voronkova V. H. Synerhetychna metodolohiia analizu sotsialnoho upravlinnia. Humanitarnyi visnyk. 2009. Vyp. 36. S. 26–46.
2. Haievska O.B. Sotsialne upravlinnia: innovatsiini pidkhody. Hileia. Istorychni nauky. Filosofski nauky. Politychni nauky: zb-k nauk. pr. Kyiv, 2011. Vyp. 55 (# 12). S. 400–404.
3. Haievska O. B. Upravlinnia yak sotsialnyi fenomen. K. KNEU, 2000. 168 s.
4. Krasnokutska N.S. , Krylovetska T.V. Suchasni metody upravlinnia rozvytkom torhovelnoho pidpriemstva. Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh : zb-k. nauk. prats. Kharkiv, 2008. Vyp. 1. S. 208–214.
5. Lukashevych M. P. Sotsiolohiia pratsi. K. Lybid, 2004. 440 s.
6. Medvid M.M. , Prostkura V.F. Sotsialna efektyvnist na torhovelnykh pidpriemstvakh ta yii otsinka. Naukovyi visnyk Natsionalnoho lisotekhnichnoho universytetu Ukrainy: zb-k. nauk.-tekhn. prats. Lviv, 2007. Vyp. 17.5. S. 160–162.
7. Mezentseva O.M. Metodolohichni aspekty rehuliuвання rozvytku pidpriemstv torhivli. Naukovi pratsi Kirovohradskoho natsionalnoho tekhnichnoho universytetu: zb-k. nauk.-tekhn. prats. Kirovohrad, 2012. Vyp. 22, ch. 2. S. 180–185.
8. Orban-Lembryk L. E. Psykholohiia upravlinnia. Ivano-Frankivsk, Plai, 2001. 695 s.
9. Serafym M.V. Povedinkovi ryzyky personalu v upravlinni torhovelnym pidpriemstvom. Aktualni problemy ekonomiky. 2011. # 2 (116). S. 131–136.
10. Shchokin H.V. Zakony sotsialnoho rozvytku i upravlinnia. Personal. 2005. # 3. S. 62–67.
11. Shvets D.Ye. Orhanizatsiina sutnist sotsialnoho upravlinnia yak suspilnoho fenomenu. Visnyk natsionalnoho tekhnichnoho universytetu Ukrainy «Kyivskiy politekhnichnyi instytut» zb-k nauk. pr. Kyiv. 2011. # 1. S. 93–98.

Рецензія/Peer review : 3.5.2013 р. Надрукована/Printed :12.8.2013 р.