

ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ РОЗВИТКУ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА КОМПЛЕКС ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДИК «АНАЛІЗ РОЗВИТКУ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ» (АРКО)

О.А. Філь

кандидат психологічних наук, доцент, старший науковий співробітник
лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

У статті представлено зміст та структуру теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організацій. Наведено опис комплексу психологічних методик «Аналіз розвитку конкурентоздатності організацій» (АРКО) для експериментальної перевірки конкурентоздатності «зовнішнього середовища» та «внутрішнього середовища» організацій із визначенням «психологічних профілів» конкурентоздатності організацій (ППК).

Ключові слова: теоретична модель розвитку конкурентоздатності організацій, комплекс психологічних методик, «психологічні профілі» конкурентоздатності організацій (ППК).

В статье представлены содержание и структура теоретической модели развития конкурентоспособности организаций. Приведено описание комплекса психологических методик «Анализ развития конкурентоспособности организаций» (АРКО) для экспериментальной проверки конкурентоспособности «внешней среды» и «внутренней среды» организаций с определением «психологических профилей» конкурентоспособности организаций (ППК).

Ключевые слова: теоретическая модель развития конкурентоспособности организаций, комплекс психологических методик, «психологические профили» конкурентоспособности организаций (ППК).

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Надвисока конкуренція в сучасному світі обумовлює важливість конкурентоздатності сучасних організацій [19] та практичного розв'язання проблеми психологічного забезпечення конкурентоздатності сучасних організацій [17]. Система психологічного забезпечення конкурентоздатності організацій включає низку *структурних елементів*: 1) розробку теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організацій; 2) розробку та апробацію спеціального комплексу психологічних методик для емпіричної перевірки теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організацій; 3) визначення психологічних проблем, «психологічних профілів», типів інтегрального показника конкурентоздатності організацій; 4) розробку стратегії розвитку конкурентоздатності організацій (системи управління та розвитку конкурентоздатності організації, відбору/добору конкурентоздатних фахівців, підготовки/перепідготовки персоналу організацій з розвитку конкурентоздатності та ін.) тощо.

Мета статті – висвітлити зміст та структуру теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організацій та комплексу психологічних методик для її експериментальної перевірки.

РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

1. **Теоретична модель розвитку конкурентоздатності організацій**, розроблена автором [17; 18], включає структурні компоненти: 1) *конкурентоздатність «зовнішнього середовища» організації* (суб'єкти: «зовнішні» клієнти – споживачі, громада, суспільство, конкуренти, партнери); 2) *конкурентоздатність «внутрішнього середовища» організації* (суб'єкти: «внутрішні» клієнти – персонал організації). Аналіз конкурентоздатності «зовнішнього середовища» організації здійснюється через зовнішній вектор аналізу, який поділяється на метарівень (міжнародний рівень), мегарівень (рівень країни), макрорівень (рівень галузі/сфери діяльності організацій). Аналіз конкурентоздатності «внутрішнього середовища» організацій здійснюється через внутрішній вектор аналізу, який поділяється на мезорівень (рівень організації) і мікрорівень (рівень особистості в організації), відповідно до яких визначаються «психологічні профілі» конкурентоздатності організацій (ППК).

2. Для емпіричної перевірки теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організацій автором було здійснено **розробку спеціального комплексу психологічних методик «Аналіз розвитку конкурентоздатності організацій» (АРКО)** (див. *табл. 1–2*).

1. З метою виведення **«психологічного профілю конкурентоздатності зовнішнього середовища організації на міжнародному рівні (метарівень)»** (ППКзсомр) до комплексу АРКО було включено низку методик:

1.1. *SWOT-аналіз* [5; 20] для показника **«присутність та активність організації на міжнародному рівні (ПАОмр)»**. SWOT (аббревіатура складена з перших букв англійських слів Strength (сила), Weaknesses (слабкість), Opportunities (можливості), Threats (загрози)) передбачає використання матриці (див. *рис. 1*) [5; 20], в якій визначаємо параметри, що сприяють/ускладнюють розвиток конкурентоздатності зовнішнього середовища організацій на міжнародному рівні (метарівень). Реципієнтам пропонується заготовлений нами перелік параметрів (наявність продукції/послуг на міжнародних ринках; наявність зарубіжних партнерів, клієнтів, конкурентів на міжнародних ринках; участь організації в міжнародних тендерах, проектах, виставках, конкурсах та ін.), які вони визначають як силу, слабкість, можливості або загрози для своєї організації, а також самостійно у матриці доповнюють їх перелік. Отримані «сильні сторони» є базою, на яку організація спирається у своїй конкурентній боротьбі, тобто «конкурентними перевагами», що мають

розширюватися і зміцнюватися. Виділені слабкі сторони варто поступово ліквідувати як неефективні напрямки діяльності організації.

Внутрішнє середовище зовнішнє середовище	Можливості: 1. ... 2. ... 3.	Загрози: 1. ... 2. ... 3.
Сильні сторони: 1. ... 2. ... 3.	Поле «СІМ»	Поле «СІЗ»
Слабкі сторони: 1. ... 2. ... 3.	Поле «СЛМ»	Поле «СЛЗ»

Рис. 1. Матриця SWOT [5; 20]

1.2. Діагностичний блок «Психологічна культура конкуренції організації в міжнародному співтоваристві (ПККомр)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «психологічна культура конкуренції організації в міжнародному співтоваристві (ПККомр)», який включає відкриті питання, що виявляють теоретичні знання та практичні дії організації щодо власного іміджу організації-міжнародного партнера, іміджу організації-конкурента на міжнародному ринку, стратегії конкуренції організації на міжнародному ринку тощо.

1.3. Діагностичний блок «Суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на міжнародному рівні (ССКомр)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на міжнародному рівні (ССКомр)» включає оціночну шкалу суб'єктивного уявлення організації про себе як конкурентоздатного суб'єкта на міжнародному рівні та ін.

2. Для виведення «психологічного профілю конкурентоздатності зовнішнього середовища організації на рівні країни» (ППКЗсомр) (мегарівень) до комплексу АРКО було включено наступні методики:

2.1. Аналіз документації і інтернет-ресурсів та оціночні шкали для показників «соціальна відповідальність організації щодо суспільства» (за А. Симхович [11]; А.М. Столяренко [12]), «цивілізованість ринкової психології організації як соціального елементу суспільства (ЦРПос)», який включає в себе психологічні характеристики комерційного клімату в країні (за А.М. Столяренко [12]); психологічний моніторинг ринку (за А.М. Столяренко [12]); стратегічну політику організації (орієнтація на задоволення потреб суспільства у високоякісних продукції/послугах); участь організації у вітчизняних виставках, конкурсах та ін.).

2.2. Діагностичний блок «Психологічна культура конкуренції організації у вітчизняному суспільстві (ПККовс)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «психологічна культура конкуренції організації у вітчизняному суспільстві (ПККовс)» включає відкриті питання для виявлення теоретичних знань та практичних дій організації щодо конкуренції в суспільстві та її стратегій (за Г. Фельсер [14]).

2.3. Діагностичний блок «Суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному рівні (ССКовр)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному рівні (ССКовр)» включає оціночну шкалу суб'єктивного уявлення організації про себе як конкурентоздатного суб'єкта на рівні країни та інших теоретичних знань та практичних дій організації щодо конкуренції в суспільстві та її стратегій (за Фельсер Г. [14]).

3. З метою виведення «психологічного профілю конкурентоздатності зовнішнього середовища організації на рівні конкретної сфери функціонування» (ППКЗсосф) (мегарівень) до комплексу АРКО було включено наступні методики:

Блок «Конкурентоздатність «зовнішнього середовища» організації» комплексу АРКО

Компоненти	Рівні	Психологічні профілі КО	Психологічні складові профілів КО	Методи дослідження
Конкурентоздатність «зовнішнього середовища» організації	Мегарівень (міжнародний рівень)	1. Психологічний профіль конкурентоздатності зовнішнього середовища організацій на міжнародному рівні (ППКзсомр)	1.1. присутність та активність організації на міжнародному рівні ((ПАОмр)	SWOT-аналіз [5; 20]
			1.2. психологічна культура конкуренції організації в міжнародному співтоваристві (ПККомр)	анкета (О.А. Філь)
			1.3. суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на міжнародному рівні (ССКомр)	анкета (О.А. Філь)
	Мегарівень (рівень країни)	2. Психологічний профіль конкурентоздатності зовнішнього середовища організацій на рівні країни (ППКзсорк)	2.1.цивілізованість ринкової психології організації як соціального елементу суспільства (ЦРПос)	аналіз документації і інтернет-ресурсів та оціночні шкали (за А. Симхович [11]; А.М. Столяренко [12]), психологічний моніторинг ринку (за А.М. Столяренко [12]);
			2.2. психологічна культура конкуренції організації у вітчизняному суспільстві (ПККовс)	анкета (О.А. Філь)
			2.3. суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному рівні (ССКовр)	анкета (О.А. Філь)
	Макрорівень (рівень галузі/сфери діяльності організації)	3. Психологічний профіль конкурентоздатності зовнішнього середовища організацій на рівні конкретної сфери функціонування (ППКзсосф)	3.1. конкурентоздатність послуг організації для «зовнішніх» клієнтів (КПОзк)	Методика «Орієнтація організації на клієнта» (Lytle, 1998, за Ф.В. Нердингер [6]); анкета (О. Філь); методика «Ефективність презентації товару або надання послуг організації» (В.А. Уткін [3], модифіковано О.А. Філь); SWOT-моніторинг ринку аналогічних продуктів/послуг, методика «Оцінка психологічної ефективності неетичної реклами (А.Е. Воробйов, А.Б. Купрейченко) [2]
			3.2. психологічна культура конкуренції організації з конкурентами на внутрішньому ринку товарів/послуг (ПККовр)	анкета (О.А. Філь)
			3.3. суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному ринку товарів/послуг (ССКовр)	анкета (О.А. Філь)

Блок «Конкурентоздатність «внутрішнього середовища» організації» комплексу АРКО

Компоненти	Рівні	Психологічні профілі КО	Психологічні складові профілів КО	Методи дослідження
Конкурентоздатність «внутрішнього середовища» організації	Мезорівень (рівень організації)	4. Психологічний профіль конкурентоздатності внутрішнього середовища організацій на рівні конкретної організації» (ППКвсоро)	4.1. конкурентоздатність послуг організації для «внутрішніх» клієнтів (КПОВк)	методика «Привабливість культури» (В.М. Снетков) [9]; анкета «Опис проблем в організації» [9]; тест «Формування позитивної групової мотивації» (В.А. Розанова) [9], опитувальник «Привабливість культури організації» (В.М. Снетков) [9]; тест «ПУЛЬСАР» (Г.Л. Почебут) [8; 9]; анкета (О. Філь)
			4.2. психологічна культура конкуренції в організації (ПККво);	анкета (О. Філь)
			4.3. психологічна безпека внутрішнього середовища організації (ПБвсо)	анкета (О.А. Філь)); оцінка організаційної лояльності (Р.Т. Моудей, Л.В. Портер та ін. [9])
			4.4. суб'єктивний статус конкурентоздатності організації (ССКО)	анкета (О.А. Філь)
	Мікрорівень (рівень особистості в організації)	5. Психологічний профіль конкурентоздатності внутрішнього середовища організацій на рівні особистості в організації» (ППКвсоос))	5.1. конкурентоздатність базових та спеціально-конкурентоздатних характеристик персоналу організації (КБХпо)	методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (Н.П. Фетискін, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов [15]); методика «Діагностика типологій психологічного захисту» (Р. Плутчик в адаптації Л.І. Васермана, О.Ф. Єришевої, Е. Клубової) [15], методика «Діагностика професійного «вигорання»» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової [15]); «Тест на загальні здібності до підприємництва» (GET TEST) (Ю.Ф. Пачковський) [7]); орієнтаційна анкета «Визначення спрямованості особистості» (Б. Басс)
			5.2. психологічна безпека персоналу організації (ПБпо)	стандартизована програма дослідження економіко-психологічних характеристик особистості» (А.Л. Журавльов, Н.А. Журавльова) [2]; «Шкала якості життя» (Н.Є. Водоп'янова, в модифікації Н.П. Фетискіна і Т.І. Миронової); методика «Діагностика маніпулятивного ставлення» (за шкалою Банта) [15]; «Методика діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребовій сфері» (О. Потьомкіна) [10]; «Шкала сумлінності» (В. Мельников, Л. Ямпольський) [15]; методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбела) [15]; методика «Експрес-діагностика довіри» (за шкалою Розенцвейга) [15]; методика «Суб'єктивне оцінювання небезпеки» (М. Котика) [3]; методика дослідження бар'єрів у спілкуванні «Саботажники спілкування» [3]; анкета О. Філь
			5.3. психологічна культура конкуренції персоналу організації (ПККпо)	анкета (О.А. Філь)
			5.4. суб'єктивний статус конкурентоздатності персоналу організації (ССКпо)	анкета (О.А. Філь)

3.1. Методика «Орієнтація організації на клієнта» (Lytle, 1998, за Ф.В. Нердингер [6]) для вимірювання ступеня орієнтації організації на клієнта; анкета (О. Філь), яка включає відкриті питання щодо розуміння персоналом організації поняття «конкурентоздатність послуг організації» та оціночні шкали загального рівня конкурентоздатності послуг організації і актуальності розвитку конкурентоздатності послуг організації, загального рівня конкурентоздатності послуг організації і актуальності розвитку конкурентоздатності послуг організації для внутрішніх клієнтів (персоналу організації) для оцінки ступеня задоволеності потреб зовнішніх клієнтів; методика «Ефективність презентації товару або надання послуг організації» (В.А. Уткін [6], модифіковано О.А. Філь) для аналізу ефективності презентації товарів/послуг; SWOT для моніторингу ринку аналогічних продуктів/послуг; методика «Оцінка психологічної ефективності неетичної реклами» (А.Е. Воробйов, А.Б. Купрейченко) [2], що, в цілому, спрямована на вивчення показника «конкурентоздатність послуг організації для зовнішніх» клієнтів (КПОзк)».

3.2. Діагностичний блок «Психологічна культура конкуренції організації на внутрішньому ринку товарів/послуг (ПККовр)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «Психологічна культура конкуренції організації з конкурентами» включає відкриті питання для виявлення теоретичних знань та практичних дій організації щодо організації-конкурента, іміджу організації-вітчизняного партнера і конкурента, стратегій конкуренції організації на внутрішньому ринку, визначення умов ефективної конкуренції з іншими організаціями, стратегії рекламної політики організації на актуальному ринку товарів/послуг та ін. Додатково може бути використано аналіз інтернет-ресурсів, які представляють стратегії рекламної політики організації та використання різних стратегій конкурентної взаємодії на актуальному ринку товарів/послуг через різні види реклами, що міститься на різноманітних сайтах та порталах.

3.3. Діагностичний блок «Суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному ринку товарів/послуг (ССКовр)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «суб'єктивний статус конкурентоздатності організації на вітчизняному ринку товарів/послуг (ССКовр)» включає відкриті питання для виявлення суб'єктивного уявлення організації про себе як конкурентоздатного суб'єкта на рівні сфери/галузі, розуміння феномену «конкурентоздатність послуг організації для зовнішніх клієнтів», оціночні шкали загального рівня конкурентоздатності послуг організації для зовнішніх клієнтів та актуальності розвитку конкурентоздатності послуг організації для зовнішніх клієнтів.

4. Для виведення «психологічного профілю конкурентоздатності внутрішнього середовища організації на рівні конкретної організації» (ППКвсро) (мезорівень) до комплексу АРКО було включено наступні методики:

4.1. Методика «Привабливість культури» (В.М. Снетков) [9]; анкета «Опис проблем в організації» [9]; тест «Формування позитивної групової мотивації» (В.А. Розанова) [9], опитувальник «Привабливість культури організації» (В.М. Снетков) [9]; тест «ПУЛЬСАР» для вивчення рівня розвитку груп та прогнозування поведінки та успішності її діяльності (Г.Л. Почебут) [8; 9]; анкета (О. Філь) для вивчення порушення комунікацій в організаціях (плітки, чутки та ін.); ставлення працівників до організації (самореалізація особистості завдяки роботі в організації, впорядкованість організаційного середовища, виправданість/розумність головних цілей організації, справедливість/несправедливість) об'єктивна оцінка конкурентоздатності організації для вивчення показника «конкурентоздатність послуг організації для «внутрішніх» клієнтів (КПОВк) (персоналу конкретної організації)».

4.2. Діагностичний блок «Психологічна культура конкуренції в організації (ПККво)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «психологічна культура конкуренції в організації (ПККво)» включає відкриті питання для виявлення теоретичних знань та практичних дій організації щодо управління конкуренцією в організації; методи стимулювання конкуренції (Гібсон Дж.Л., Іванцевич Д.М., Донеллі Д.Х. [1]); стратегії конкуренції менеджерів та персоналу в організації; оцінка управління конкуренцією в організації та ін.

4.3. Діагностичний блок «Психологічна безпека внутрішнього середовища організації (ПБвсо)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «психологічна безпека внутрішнього середовища організації (ПБвсо)» для вивчення захисту організації від фінансових втрат, втрат довіри клієнтів (соціальна відповідальність організації щодо внутрішніх клієнтів (А. Симхович [11]; А.М. Столяренко [12]); почуття безпеки капіталу організації, її майна, комерційних інтересів, персоналу в організації (Г. Ложкін, В. Комаровська [4]); оцінка організаційної лояльності (Р. Моудей, Л. Портер та ін. [9]).

4.4. Діагностичний блок «Суб'єктивний статус конкурентоздатності організації (ССКо)» анкети (О. Філь) для аналізу показника «суб'єктивний статус конкурентоздатності організації (ССКо)», в яку включено питання щодо аналізу розуміння організацією особливостей феноменів «конкурентоздатна організація» та суб'єктивні оціночні шкали загального рівня власної конкурентоздатності організації.

5. З метою виведення «психологічного профілю конкурентоздатності внутрішнього середовища організації на рівні особистості в організації» (ППКвсоос) (мікрорівень), який, порівняно з усіма попередніми показниками, є більш «варіативним» та «чутливим» залежно від типу організації, специфіки сфери діяльності організації, вимог до професійної діяльності персоналу конкретної організації, до комплексу АРКО було включено наступні методики:

5.1. Методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (Н.П. Фетискін, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов [15]); методика «Діагностика типологій психологічного захисту» (Р. Плутчик в адаптації Л.І. Васермана, О.Ф. Єришевої, Е. Клубової) [15], екстраверсія, поступливість, свідомість, емоційна стабільність, інтелект (Л. Голдберг); емоційна спрямованість особистості (Б. Додонов), що визначають показник

«конкурентоздатність базових характеристик персоналу організації (КБХпо)», а також методика «Діагностика професійного «вигорання»» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової [15] дає можливість виявити психологічну стійкість особистості до професійного вигорання (емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень); «Тест на загальні здібності до підприємництва» (GET TEST) розкриває творчий потенціал, потребу в досягненнях/подальшому розвитку, уміння йти на розумний/зважений ризик, потребу в незалежності, цілеспрямованість і рішучість (Ю.Ф. Пачковський) [7]; орієнтаційна анкета «Визначення спрямованості особистості» (Б. Басс) для вивчення спрямованості на себе (я), на спілкування (о) та на справу (д) та ін. для виведення показника *«розвиток спеціально-конкурентоздатних характеристик персоналу організації (КСКХпо)»*.

5.2. Стандартизована програма дослідження економіко-психологічних характеристик особистості» (А.Л. Журавльов, Н.А. Журавльова) [2] для визначення суб'єктивного економічного статусу особистості, задоволення економічних потреб та економічних домагань, ставлення до власності, до грошей, до багатства та бідності, ділової економічної активності, ставлення до економічного ризику, мотивації вибору професії; «Шкала якості життя» (Н.С. Водоп'янова, в модифікації Н.П. Фетискіна і Т.І. Миронової) для визначення задоволеності категоріями індивідуального життя; методика «Діагностика маніпулятивного ставлення» (за шкалою Банта) [15]; «Методика діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребовій сфері» (О. Потьомкіна) [10] для вивчення соціально-психологічних установок на працю, на гроші; «Шкала сумлінності» (В. Мельников, Л. Ямпольський) [15]; методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбела) [15]; методика «Експрес-діагностика довіри» (за шкалою Розенцвейга) [15]; методика «Суб'єктивне оцінювання небезпеки» (М. Котика) [3] для дослідження ставлення до фізичних, соціальних і матеріальних небезпек; методика дослідження бар'єрів у спілкуванні «Саботажники спілкування» [3]; анкета О. Філь для вивчення стійкості особистості до інформаційних, економічних та політичних впливів, зміни поведінки людини супротив її бажання, потенційної безпечності суб'єкта для організації (задоволеність особистості станом власної економічної безпеки) (за Г.В. Ложкіним, В.Л. Комаровською [4]), які дають можливість виведення показника *«психологічна безпека персоналу організації (ПКЕБпо)»*.

5.3. Діагностичний блок *«Суб'єктивний статус конкурентоздатності персоналу організації (ССКпо)» анкети* (О. Філь) включає питання, що висвітлюють розуміння організацією особливостей феноменів «конкурентоздатна особистість»; суб'єктивна оцінка загального рівня власної конкурентоздатності; актуальність для особистості розвитку власної конкурентоздатності та ін.).

5.4. Діагностичний блок *«Суб'єктивний статус конкурентоздатності персоналу організації (ССКпо)» анкети* (О. Філь) включає оціночні шкали, що визначають показник *«суб'єктивний статус конкурентоздатності персоналу організації (ССКпо)»*.

ВИСНОВКИ

1. *Система психологічного забезпечення конкурентоздатності організації* включає низку структурних елементів: 1) розробку теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організації; 2) розробку та апробацію спеціального комплексу психологічних методик для емпіричної перевірки теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організації; 3) визначення психологічних проблем, «психологічних профілів», типів інтегрального показника конкурентоздатності організації; 4) розробку стратегії розвитку конкурентоздатності організації (системи управління та розвитку конкурентоздатності організації, відбору/добору конкурентоздатних фахівців, підготовки/перепідготовки персоналу організації з розвитку конкурентоздатності тощо).

2. *Теоретична модель розвитку конкурентоздатності організації* включає структурні компоненти: 1) конкурентоздатність «зовнішнього середовища» організації (суб'єкти: «зовнішні» клієнти – споживачі, громада, суспільство, конкуренти, партнери); 2) конкурентоздатність «внутрішнього середовища» організації (суб'єкти: «внутрішні» клієнти – персонал організації).

3. З метою емпіричної перевірки теоретичної моделі розвитку конкурентоздатності організації доцільно застосовувати *комплекс психологічних методик «Аналіз розвитку конкурентоздатності організації» (АРКО)*.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гибсон Дж.Л. Организации: структуры, процессы, результаты ; пер. с англ. – [8-е изд.] / Дж.Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х. Данелли-мл. – СПб. : Питер, 2001. – 512 с.
2. Журавлев А.Л. Экономическое самоопределение: Теория и эмпирические исследования . – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. – 480 с.
3. Комієнко С.Б. Крайні методи психодіагностики : навч. посіб. / С.Б. Комієнко, Г.В. Кучер. – Тернопіль : Карт-бланш, 2005. – 406 с.
4. Ложкін Г.В. Економічна психологія : навч. посіб. – [3-те вид., переробл. і доповн.] / Г.В. Ложкін, В.Л. Комаровська, Н.Ю. Воленюк. – К. : ВД «Професіонал», 2008. – 464 с.
5. Мальська Н.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств / Н.П. Мальська, О.Ю. Бордун / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/17771110/turizm/organizatsiya_ta_planuvannya_diyalnosti_turistichnih_pidpriyemstv_-_malska_mp.
6. Нердінгер Ф.В. Ориентация на клиента / Фридемман В. Нердінгер ; пер. с нем. – Х. : Гуманитарный центр, 2004. – 180 с.
7. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів] / Ю.Ф. Пачковський ; Львівський національний ун-т ім. Івана Франка. – Львів: Афіша, 2001. – 276 с.
8. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология : учеб. пособие / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. – СПб. : Речь, 2000. – 298 с.

9. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2001. – 448 с.
10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие / [сост. Д.Я. Райгородский]. – Самара : ИД «БАХРАХ-М», 2000. – 672 с.
11. Симхович В.А. Формы социально ответственной деятельности бизнеса / В.А. Симхович // Психология и социология в бизнесе: актуальные проблемы современности : м-лы Второго международного конгресса (20–21 апреля 2007 г., БГПУ, г. Минск). – Мн. : Бестпринт, 2007. – С. 18–21.
12. Столяренко А.М. Психология менеджмента : [учеб. пособие для студентов вузов] / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 608 с.
13. Фактор клиентоориентированности: внутренняя и внешняя [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hr-portal.ru/article/faktor-klientoorientirovannosti-vnutrennyaya-i-vneshnyaya>.
14. Фельсер Г. Психология потребителей и реклама / Г. Фельсер ; пер. с нем. – Х. : Гуманитарный центр, 2009. – 704 с.
15. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.В. Мануйлов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. – С. 301–305.
16. Філь О.А. Методичний інструментарій для комплексної психологічної діагностики рівня розвитку конкурентоздатності освітніх організацій / О.А. Філь // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти : зб. наук. праць / за ред. Л.Л. Товажнянського, О.Г. Романовського. – Вип. 27 (31) : в 3-х ч. – Ч. 1. – Х. : Вид-во НТУ «ХП», 2010. – С. 326–335.
17. Філь О.А. Психологія розвитку конкурентоздатності сучасних організацій / О.А. Філь // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2010. – Т. I. – Вип. 29. – С. 81–89.
18. Філь О.А. Теоретична модель конкурентоздатності організацій / О.А. Філь // Психологія організаційного розвитку сучасних організацій у сфері освіти, промисловості та бізнесу : тези VIII Міжнародної конференції з організаційної та економічної психології (4–6 жовтня 2012 року, м. Алчевськ). – К.-Алчевськ : ДонГТУ ; Центр планування кар'єри, 2012. – С. 24–27.
19. Хоткинсон Дж.П. Компетентная организация: психологический анализ процесса стратегического менеджмента ; пер. с англ. / Джерард П. Хоткинсон, Р. Пол Спероу. – Х. : Гуманитарный центр, 2007. – 392 с.
20. Череп А.В. SWOT-аналіз діяльності малого підприємництва у період економічної кризи / А.В. Череп, І.Ю. Нагасць [Електронний ресурс]. – Режим доступа : http://archive.nbuu.gov.ua/portal/soc_gum/ekpr/2009_25/cherep.htm.