

ПОПЕРЕДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПОВЕДІНКОВИХ РИЗИКІВ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОРГІВЛІ

© 2014 ЖУКОВСЬКА В. М.

УДК 005.32:339.17

Жуковська В. М. Попередження соціально-поведінкових ризиків персоналу на підприємстві торгівлі

Метою статті є обґрунтування сутності поняття та змістової характеристики різновидів соціально-поведінкових ризиків персоналу, дослідження чинників (передумов) їх виникнення на підприємствах торгівлі та розроблення цільової моделі результативного управління персоналом підприємства на основі когнітивно-поведінкового підходу. У статті обґрунтовано сутність поняття та різновиди соціально-поведінкових ризиків, джерела їх виникнення в соціально-психологічному, соціологічному та економічному контекстах на підприємстві торгівлі. На основі когнітивно-біхевіорального підходу розроблено системну модель управління поведінкою персоналу, що відображає існування єдності та причинно-наслідкового зв'язку між кадровими процесами та компетентнісно-мотиваційною природою поведінки працівників у досягненні цільових результатів підприємства. Виявлено основні чинники та методи попередження соціально-поведінкових ризиків на підприємстві торгівлі.

Ключові слова: аномія, підприємство торгівлі, мотиви і цінності працівника, поведінка, різновиди соціально-поведінкових ризиків, результативне управління персоналом

Рис.: 2. Бібл.: 19.

Жуковська Валентина Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент, кафедра менеджменту, Київський національний торговельно-економічний університет (вул. Кіото, 19, Київ, 02156, Україна)

Email: vallentina1970@mail.ru

УДК 005.32:339.17

UDC 005.32:339.17

Жуковская В. Н. Предупреждение социально-поведенческих рисков персонала на предприятиях торговли

Zhukovska V. M. Preventing the Socio-behavioral Risks for Staff in a Trade Enterprise

Целью статьи является обоснование сущности и разновидностей социально-поведенческих рисков персонала, исследование предпосылок их возникновения на предприятиях торговли, а также с целью предупреждения социально-поведенческих рисков на основе когнитивно-біхевіорального подхода предложена целевая модель результативного управления персоналом предприятия. В статье обоснованы сущность понятия и подвиды социально-поведенческих рисков, источники их возникновения в социально-психологическом, социологическом и экономическом контекстах на предприятии торговли. На основе когнитивно-біхевіорального подхода разработана системная модель управления поведением персонала, которая отображает наличие единства и причинно-следственной связи между кадровыми процессами и компетентностно-мотивационной природой поведения сотрудников в достижении целевых результатов предприятия. Выявлены основные причины и методы предупреждения социально-поведенческих рисков на предприятии торговли.

The aim of the article is to substantiate the nature and varieties of social and behavioral risks for staff, the study of the prerequisites of their occurrence in the trade, as well as to prevent social and behavioral risks based on cognitive-behavioral approach proposed target model of effective management of the enterprise personnel. The article justified essence of the concept and subspecies of socio-behavioral risks, the sources of their occurrence in the socio-psychological, sociological and economic contexts of the enterprise trade. Based on cognitive-behavioral approach, the system model of behavior management of staff was developed, which displays the presence of unity and a causal link between the human resources processes and motivational nature of the competence and conduct of staff in achieving targeted results of the enterprise. The basic causes and prevention of social and behavioral risks in the enterprise trade were revealed.

Key words: anomie, trading enterprise, behavior, social and behavioral variety of risks, motives and values employee, efficient management staff

Pic.: 2. Bibl.: 19.

Ключевые слова: аномия, предприятие торговли, поведение, разновидности социально-поведенческих рисков, мотивы и ценности сотрудника, результативное управление персоналом

Рис.: 2. Библ.: 19.

Жуковская Валентина Николаевна – кандидат экономических наук, доцент, доцент, кафедра менеджмента, Киевский национальный торговельно-экономический университет (ул. Киото, 19, Киев, 02156, Украина)

Email: vallentina1970@mail.ru

Zhukovska Valentyna M. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor, Department of Management, Kyiv National University of Trade and Economy (vul. Kioto, 19, Kyiv, 02156, Ukraine)

Email: vallentina1970@mail.ru

Вступ. Реальний соціально-економічний і політичний стан напруженості в Україні підсилює розвиток негативних явищ у діях працівників торгівлі: почастишали випадки продажу прострочених, іноді небезпечних товарів, дефіцит кваліфікованого персоналу впливає на рівень якості обслуговування населення тощо. Результати Звіту про глобальну конкурентоспроможність (2013) Всесвітнього економічного форуму [1, с. 47] свідчать, що «...в Україні погіршення ситуації в основному відбувається через те,

що досвід і кваліфікація не є головним критерієм при виборі на провідні позиції в компаніях (128-е місце у світі), стосунки працівник–працедавець не є співробітницькими (125-е місце)». Як відмічають експерти, рівень корпоративної етики серед українських компаній настільки низький (130-е місце), що жодна з них ніколи не входила в щорічний рейтинг World Most Ethical Companies. Водночас, результати опитування керівників бізнесу, проведеного Фондом «Ефективне управління», свідчать, що у галузевому розрізі

торгівля демонструє невисокий рівень етики ведення бізнесу (3,41 бала) [1, с. 67]. Спроби керівників підприємств економити на кадрових процесах найчастіше призводять до значних економічних та репутаційних втрат внаслідок соціально-поведінкових ризиків персоналу (у магазинах і торговельних центрах збитки від недоброчесної поведінки персоналу сягають 25–30% валового доходу).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема впливу кадрових ризиків на ефективність діяльності, репутацію підприємства в Україні активно досліджується в останні сім років. Різні сутнісні аспекти етичної, неправомірної, лояльної, суїцидної тощо поведінки персоналу висвітлено у публікаціях В. Ворожбіт [2], Д. Староверова [4] В. Доміняк [9], Н. Корнеліуса [10], А. Стаута, Д. Маерса [15; 16]; класифікації кадрових ризиків та методів запобігання їм у сфері торгівлі досліджувалися у працях, І. Тютлікової, Н. Серафим, Н. Підлужної, Н. Швець [3; 8; 7; 11]; внутрішні мотиви трудової поведінки за типами працівників – у роботах М. Дороніної, А. Полубедової [5] та з позиції емоційного інтелекту Р. Лубіт описав негативні наслідки різних континуумів рольових моделей поведінки менеджерів на ефективність ведення бізнесу підприємства [9]. Огляд їх робіт показав, що кожен автор розглядав окремо взятий аспект (психологічний, рольовий соціологічний, ціннісний, етичний) поведінки персоналу. Водночас відсутня узгодженість авторів у трактуванні ризиків персоналу, зокрема їх поведінковий аспект в тій частині, що визначає саме соціальну складову ризиків та є характерним проявом для підприємств торгівлі. Поряд із цим виникає питання про упередження негативних наслідків соціально-поведінкових ризиків та механізму формування результативної поведінки персоналу в умовах модернізації соціального середовища підприємств торгівлі.

Метою статті є обґрунтування сутності поняття та змістової характеристики різновидів соціально-поведінкових ризиків, дослідження чинників (передумов) їх виникнення на підприємствах торгівлі та розроблення цільової моделі результативного управління персоналом підприємства на основі когнітивно-поведінкового підходу з метою попередження соціально-поведінкових ризиків.

Виклад основного матеріалу дослідження. У результаті розгляду питання підвищення соціально-відповідального управління на підприємстві торгівлі постало питання про доцільність об'єднання використання терміну «соціально-поведінковий» з поняттям «ризик» з урахуванням специфіки його прояву на підприємстві торгівлі як активного агента впливу у забезпеченні соціальних стандартів і гарантій не тільки власного персоналу, але і його споживачів. Саме багатоаспектність та унікальне інтеграційне ество поняття соціально-поведінкового ризику створює при його розгляді певні труднощі пізнавального плану. У науковій літературі [8; 12; 14; 17] група поведінкових ризиків у складі кадрових визначається як сукупність працівників, що потенційно мають схильність своїми діями завдати шкоди підприємству. У працях сучасних українських та зарубіжних дослідників можна зустріти терміни «кадровий ризик», «соціальна поведінка», «ризик лояльності», «ризик поведінки персоналу», «неправомірна поведінка», «деструктивна поведінка, що містить ризики» тощо. При-

чому спостерігається синонімічність у трактуванні не тільки їх сутності, але й у формуванні сутнісних ознак на основі міждисциплінарного підходу. У будь-якому разі за основу при розгляді терміну «соціально-поведінковий ризик» доцільно виходити з тих міркувань, що, по-перше, соціальна поведінка [15] – це дії людини стосовно суспільства (споживачів, постачальників), інших людей, живої і неживої природи. По-друге, аналізуючи ризики дій працівника на підприємстві, ми маємо на увазі конкретну особистість, яка виконує певні ролі щоразу, коли вступає в соціальні контакти, користуючись своїм посадовим становищем і \ або статусом, ресурсами у досягненні цілей. Цілком погоджуємось з автором [9, с. 8], що джерела деструктивної поведінки залежать від особистісних якостей працівника, що формують у нього стійку модель сприйняття й усвідомлення себе (своєї ролі) у навколишньому світі та свого ставлення до нього. Водночас і внутрішнє середовище підприємства, і зовнішнє (взаємодія з різними групами впливу – стейкхолдерів) безпосередньо створюють передумови для соціально-поведінкових ризиків. З точки зору соціальної психології, поведінка має соціальний характер і визначається як сукупність певних дій, що викликають зміни в оточуючому світі чи у самому суб'єкті [15]. Обґрунтовуючи погляди авторів [7; 8], можна виокремити *нормативну поведінку* (етичну), що врегульована будь-яким видом соціальних норм – звичаями, нормами права релігійними або корпоративними нормами, професійними стандартами (в галузі діяльності) тощо, і *девіантну*, що не відповідає прийнятним у суспільстві нормам і правилам (етичним стандартам) та як така, що може спричинити певні ризики для суспільства. Узагальнюючи наукові підходи [2; 7; 13–15; 17], зазначимо: поведінка працівника (вчинок, дія) – це складний комплекс пристосувань, спрямованих на задоволення мотиваційно-ціннісних (фізіологічних, духовних, соціальних тощо) потреб організму та визначається рівнем розвитку нервової системи та психіки. Природу поведінкових девіацій (лат. відхилення) запропонував Е. Дюркгейм у теорії аномії, де розкрив значення соціальних і культурних факторів. Вивчаючи питання аномії у соціально-психологічному та соціологічному контексті, ми дійшли висновку, що це явище носить секторний (галузевий) характер, (першій тримає державна служба – значні втрати бюджету від корупційних схем), може бути притаманною країні загалом, певним групам суспільства або лише деяким «секторальним одиницям». По суті в Україні явище аномії присутнє в системі управління багатьох підприємств торгівлі, у якій цінності, правила, регламенти хоч і визначені, але їх не всі працівники дотримуються, в тому числі власники, керівники, ключові групи впливу. Необхідна умова виникнення аномії на підприємстві – це розбіжність між потребами та інтересами працівників, з одного боку, та можливостями підприємства їх задоволення – з іншого. Тому інколи доброчесний, етичний працівник (топ-менеджер, власник) з часом під впливом обставин «спокуси» (умов ведення бізнесу) може бути здатним ризикувати, тобто здійснити вибір через ціннісні виправдання «правомірності» своєї поведінки (в соціальної психології має назву когнітивний дисонанс [16]: англ. *cognitive* – «пізнавальний» і *dissonance* – відсутність гармонії), наприклад, несанкціоноване отримання грошової винагороди – «відкату» в обмін за представлення зниж-

ки на ціну товару у договорі поставки). Виправдання – це переконання, що дають можливість працівнику редукувати дисонанс почуття гідності іноді за підтримки (мовчазною згодою) суспільної групи.

Аномія несе поруч із цінностями також і виправдання своїх вчинків, що унеможливають вплив цінностей на добросесну поведінку працівника саме тоді, коли цього вимагають обставини, або назвемо їх як ситуації спокуси (можливість здійснити що-небудь для досягнення власної користі й одночасно уникнути покарання). Як зазначили автори (Kelly C. Strong and G.Dale Meyer), мораль пронизує процес прийняття рішень, охоплюючи не тільки економічні та правові обов'язки індивіда, але і його етичну відповідальність [18]. Необґрунтоване прийняття рішення щодо оптимізації витрат на персонал за рахунок скорочення соціальних інвестицій на професійний розвиток може призвести до репутаційних втрат внаслідок недостатньої кваліфікації, нелояльної поведінки тощо.

Таким чином, розглянувши наукові підходи щодо сутності соціально-поведінкового ризику, визначимо його як ймовірність втрат, що обумовлені певними діями (вчинками), в основі якого – наявність ціннісно-мотиваційного конфлікту працівника у досягненні цілей з існуючою системою взаємовідносин на підприємстві та реалізацією своїх можливостей. Внутрішньо обумовлений психоло-

гічними особливостями вчинок працівника відображає соціальний результат впливу на інших людей, покупців, громадськості. Можна зробити висновок, що *соціально-поведінковий ризик* відображає, з одного боку, ступінь втілення (дотримання) *етичних норм (системи цінностей) суспільства*, а з іншого – модель духовного та професійного розвитку людини, її взаємовідносин у конкретному середовищі (підприємстві). Домінуючу роль у виникненні соціально-поведінкових ризиків відіграє внутрішня невизначеність кадрових процесів у системі менеджменту підприємства торгівлі, відтак ці ризики можуть мати місце на різних рівнях управління входження й інтегрування працівника в компанію та на етапах його кар'єрного зростання, оцінювання, професійного розвитку. На основі синтезу когнітивно-біхевіорального та економічного підходів розроблено системну модель управління поведінкою персоналу (рис. 1). Механізм моделі управління відображає існування єдності та причинно-наслідкового зв'язку між кадровими процесами і компетентісно-мотиваційною природою потреб працівників у досягненні індивідуальних та цільових результатів підприємства. Найбільш явними сигналами (індикаторами) можна вважати ухилення керівника брати на себе відповідальність за прийняті рішення, безініціативність, несамостійність, нечесність (можливість видати напівправду за істину).

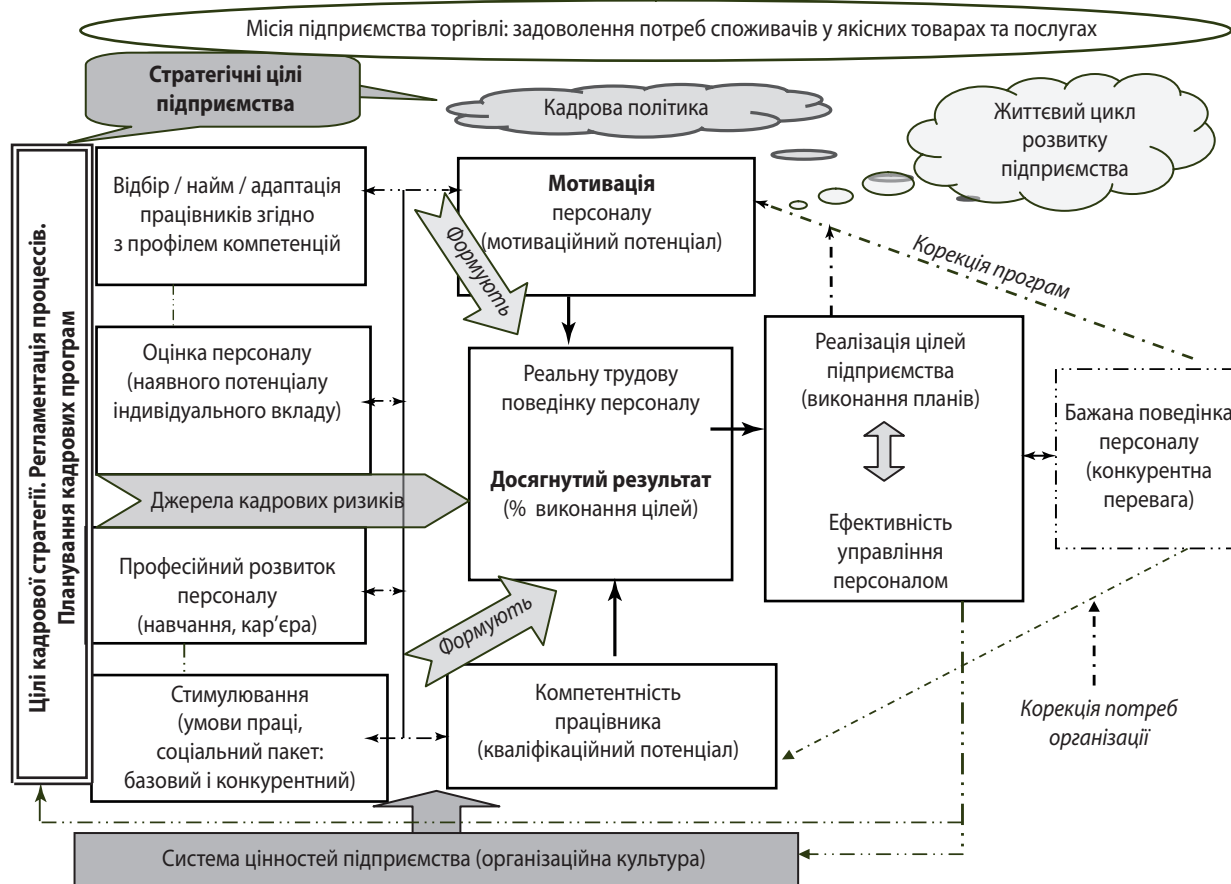


Рис. 1. Когнітивно-поведінковий підхід до результативного управління персоналом підприємства

Через встановлення стандартів поведінки персоналу, забезпечення тісного взаємозв'язку між стратегічними цілями підприємства (підрозділів) й індивідуальними кожною працівника залежатиме реалізована якість послуги, в якій уречевлена їх духовно-ціннісна соціально-поведінкова реакція. Цілком погоджуємось з авторами [12, с. 32], що людиною рухають потреби до розвитку і домінування (людина економічна), та соціальні потреби (людина соціальна), «це два нерозривних протиріччя, що в ній борються та визначають її діяльність». Таким чином, результативна діяльність працівника обумовлюється, з одного боку, ціннісною орієнтацією, а з іншого – рівнем розвитку соціальних компетенцій.

З метою виявлення чинників (передумов) соціально-поведінкових ризиків на підприємстві торгівлі нами проведено дослідження. Основними перешкодами у процесах ефективного управління попередження ризиків персоналу залишається недостатній рівень соціальної компетентності працівників та володіння ними вміннями розпізнавати (діагностувати) поведінкові загрози. Згідно з проведеними нами анкетним опитуванням та інтерв'юванням керівників підрозділів (18 осіб), HR-менеджерів (16 осіб), торгово-оперативного персоналу (115 осіб) підприємств торгівлі (діапазон охоплення – 5 роздрібних торговельних мереж м. Києва та Київської, Вінницької та Харківської областей, п-78 супермаркетів та дискаунтерів), до недоліків, що провокують соціально-поведінкові ризики в системі управління, слід віднести: 1) *організаційні чинники*, що пов'язані з неналежною організацією та охороною праці, невідпрацьованістю регламентів процедури відбору, оцінювання та вивільнення персоналу або відсутністю їх належного методичного забезпечення; 2) *соціальні чинники*, що пов'язані з використанням не тільки програмами розвитку персоналу, сукупним доходом працівника та прагненням досягти більш високого положення (посадового і статусного) у певній групі, бажанням мати житло, машину, привілеї тощо, але й компетенціями самих працівників реагувати на виклики часу та динамічно адаптуватись в умовах змін; 3) *соціально-психологічні чинники*, обумовлені відсутністю стандартів поведінки працівника на робочому місці й належного внутрішнього контролю за дотриманням професійної етики у спілкуванні з покупцями, постачальниками, що сприяє виникненню конфлікту інтересів між працівниками (керівниками) відділів та, як наслідок, появі їх деструктивної поведінки (емоційне спілкування, дратівливість, перепади настрою, некоректні відповіді по телефону, зниження продуктивності праці тощо); 4) *побутові чинники*, що унеможливають при напруженому графіку роботи повноцінне якісне харчування працівників (63 % торгово-оперативного персоналу обідають «поспіхом», 85 % досліджених підприємств торгівлі взагалі не проводять профілактичних заходів інформування про здоровий спосіб життя), що є постійним супутником погіршення психофізіологічного стану персоналу та, як наслідок, абсентеїзму; 5) *особистісні характеристики обслуговуючого персоналу* (низький рівень соціальної компетентності, зокрема респонденти відмічали працівників з такими якостями як самовпевнена агресія, невірноваженість, нечесність або ухилення надати інформацію, нетерпимість, ігнорування ініціативи (і навпаки, її затребуваність при відсутності),

завищена самооцінка (претензійність) при низькій здатності до саморозвитку.

6) *психофізіологічні чинники*, що обумовлені виснажливим графіком роботи, постійним перевантаженням робочих годин без додаткової оплати (в окремих підприємствах торгівлі щоденний графік по дванадцять годин може тривати від трьох до семи днів, що провокує недосипання, стомлення, тривожність, серцево-судинні захворювання, сприяє розвитку депресивного стану), що призводить до зниження результативного виконання завдань. Слід наголосити, що не всі працівники, які хворіли на ОРЗ, беруть лікарняний, майже 36 % опитаних працівників торговельних мереж, які «переходили хворобу», стверджують, що перебувають у депресивному стані. За даними статистики, Всесвітньої організації охорони здоров'я ВООЗ [19], у країнах ЄС 13 % працівників скаржаться на головний біль, 17 % – на м'язові болі, 30 % – на болі у спині.

Аналізуючи характер прояву кадрових загроз у публікаціях [3; 7; 9–10; 14] та беручи до уваги власні дослідження автора щодо означених вище передумов виникнення соціально-поведінкових ризиків у взаємовідносинах працівник-підприємство-споживач (суспільство) на підприємстві торгівлі, визначимо поняття соціально-поведінковий ризик: це така діяльність працівника, наслідком якої є моральні, психологічні, соціальні, матеріальні, репутаційні втрати як для нього, так і для інших членів колективу підприємства, суспільства. Таким чином, на підставі виокремлення предметної класифікаційної ознаки та групування виділимо такі різновиди соціально-поведінкових ризиків:

- *компетентності* (кваліфікації), обумовлений ймовірністю втрат у разі нездатності співробітником сприймати та систематизувати різноманітну інформацію, швидко прогнозувати розвиток бізнес-ситуації і чітко формулювати цілі діяльності, а для керівників (помилкові рішення топ-менеджера) – вміння переконувати підлеглих у правоті прийнятих рішень, а також невміння організувати роботу таким чином, щоб поставлені перед колективом завдання були реалізовані у визначений період часу. Для багатьох підприємств настання ризику – це отримання [17] несистемних результатів оцінки компетенцій кандидата і, як наслідок, неповне його знання.
- *лояльності* [6; 8], що *проявляється* у загрозі розголошення конфіденційної інформації підприємства. Локальні за розміром збитки такі ризики іноді підприємства можуть в окремих випадках понести вагомі матеріальні і нематеріальні (вплив на репутацію) втрати, корупційний скандал, розголошення інформації;
- *соціально-трудова відносин*, які характеризуються розбіжністю або конфліктом інтересів трипартизма між працівниками (ом) і адміністрацією (окремою особою) підприємства, між колективом працівників і профспілковим комітетом, між трудовими колективами й органами державного управління чи місцевого самоврядування. Основними причинами прояву такого ризику є: режим та умови праці (їх безпечність), несвоєчасна ви-

плата заробітної плати, розподіл прибутку, участь працівників в управлінні капіталом, невиконання колективних договорів, угод, раніше прийнятих домовленостей (порушення психологічного та соціального контракту).

- *соціально-психологічні (девіантні) або емоційні, обумовлені особливостями людини (девіаціями), тобто індивідуальні психічні прояви пам'яті, сприйняття, відчуттів, мислення, здібностей, що залежать як від вроджених факторів, так і від розвитку удосконалювання цих якостей, низької виконавської дисципліни персоналу. Девіантна поведінка [8, с. 95] характерна для осіб з акцентульованим характером, які страждають на психічні відхилення, але в межах норми, водночас ризики такої поведінки проявляються в різних формах соціальної патології (прихованої психопатології) залежності, що відхиляється від норм психічного здоров'я, – алкоголізмі, наркоманії, проституції та інше.*

Як правило, такі ризики виникають на фоні неузгодженості стратегічних цілей, політикою їх реалізації та оперативними планами на етапі життєвого циклу підприємства. Водночас, зарубіжний (європейський) досвід класифікації поведінки персоналу у контексті застосування дисциплінарних процедур автори Алан Блекберн і Неларін Корнеліус [10, с. 247] поділяють на: 1) *незначні порушення*: запізнення, неправильне виконання робочого завдання; 2) *неправомірну поведінку*: відсутність на роботі без поважних причин, постійні запізнення, халатне ставлення до виконання обов'язків, недотримання правил техніки безпеки і охорони праці; 3) *злісну неправомірну поведінку*: крадіжка, підробка реклаमाцій, фальсифікація звітів, образа інших працівників, порушення субординації, зловживання алкоголем, наркотиками.

Виходячи з узагальненої характеристики соціально-поведінкових ризиків, конкретні заходи щодо їх зменшення на підприємстві торгівлі залежить від того, наскільки менеджери здатні сформувати інформаційне поле та забезпечити кадровий моніторинг поведінкових ризиків (рис. 2).

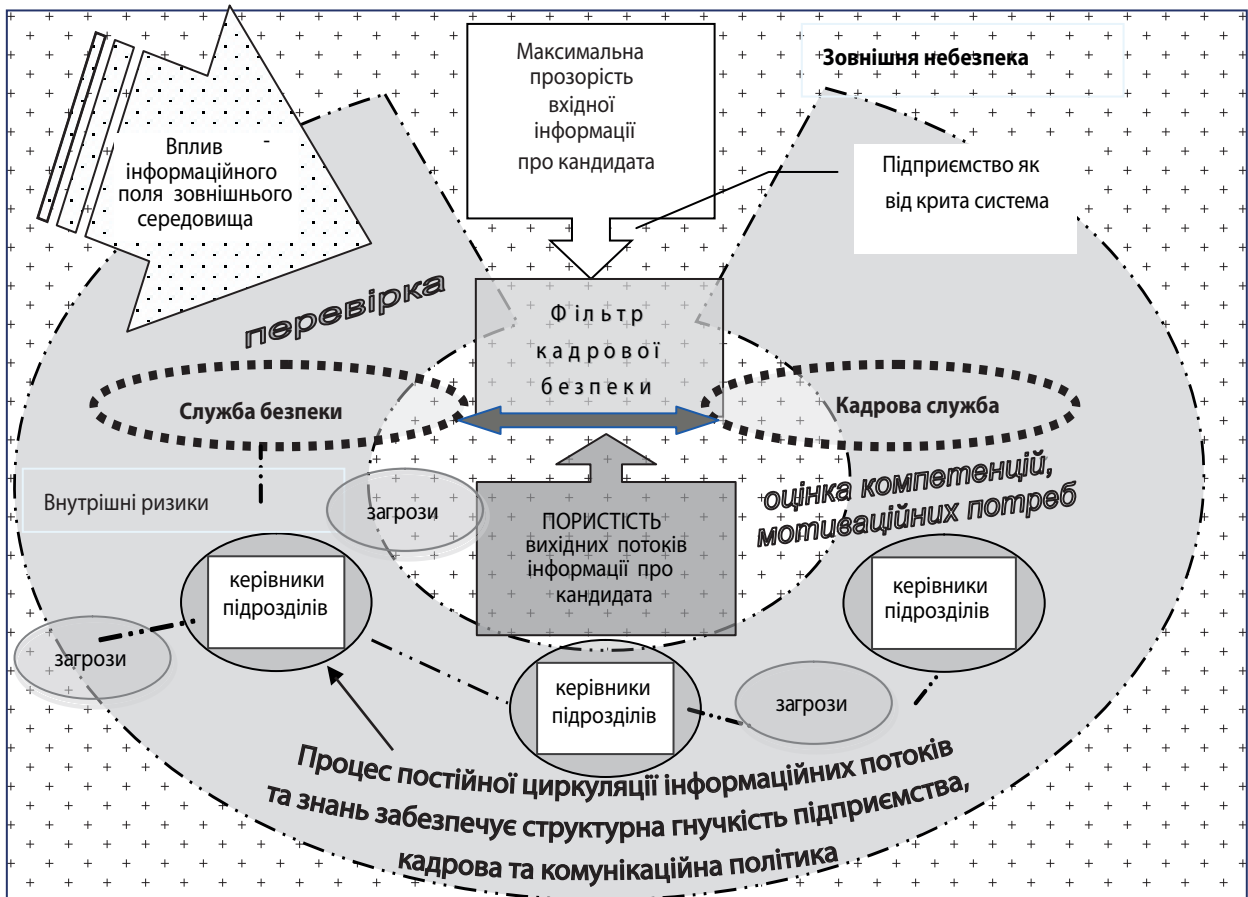


Рис. 2. Інформаційне поле попередження соціально-поведінкових ризиків в системі управління (кадровою) безпекою підприємства

Подібна функція підприємства належить двом підрозділам: безпеки та кадрам. Головним завданням працівників кадрових служб є встановлення таких правил у процесі ідентифікації поведінкових аспектів діяльності, щоб розуміти, який рівень ризику від імені організації він

уповноважений прийняти. Тому створюючи організаційну модель попередження кадрових загроз в системі безпеки підприємства важливо забезпечити надійне інформаційно-комунікаційне забезпечення, що підкріплене регламентами та не суперечить законодавству. Звичайним є те, що пра-

цівники підприємства у процесі своєї трудової діяльності вступають у різні комунікації, через які виявляються сильні і слабкі сторони окремих працівників [8]. Міжособистісні взаємовідносини у боротьбі за лідерство можуть спричинити несприятливий мікроклімат, обумовити опір змінам ключових груп впливу у протистоянні впливам інших індивідів або груп. Тому відповідальні працівники служб безпеки та управління персоналом повинні завжди мати актуальний або «живий» список працівників, що мають доступ до конфіденційної інформації, цінних матеріальних і нематеріальних активів підприємства у реальному часі.

Нині найбільш розповсюдженою практикою [10; 14; 17] попередження поведінкових ризиків є використання структурованого інтерв'ю за анкетними даними, перевірка кримінального минулого й адміністративних правопорушень по інформаційних базах даних службою безпеки підприємства (сьогодні така функція забезпечена переважно у великих торговельних мережах), професійне тестування на лояльність конфліктність, безпечність кандидата (для окремих категорій працівників).

Індикаторами попередження поведінкових ризиків як складової ефективності та цільової результативності управління персоналом у торговельних мережах (Сільпо, Фора, Ашан, АТБ, Форум, Епіцентр) слугують такі показники як: плінність персоналу за окремими категоріями, кількість скарг і сума штрафних санкцій внаслідок неправильних дій персоналу, кількість витрачених годин та інвестованих фінансових ресурсів у розвиток персоналу, динаміка продуктивності праці, згадування в інтернет-мережах негативної інформації про працівників підприємства тощо. По суті дієвість процесів попередження соціально-поведінкових ризиків персоналу досягається формуванням корпоративних стандартів інформаційної безпеки та положеннями політики внутрішніх та зовнішніх комунікацій на підприємстві та безпосередньо залежить від ретельності відбору кандидатів при найманні на роботу, перманентного комплексного оцінювання цільової діяльності працівників.

Висновок.

Соціально-поведінкові ризики неможливо визначити (передбачити) на сто відсотків, оскільки поведінка людини може змінюватись під впливом багатьох факторів середовища, а мотиви недобросовісної діяльності працівника визначаються його свідомістю, системою цінностей, психологічним станом і амбіційністю цілей на момент прийняття рішень і водночас вибором способів у прагненні їх досягти. Вихідною передумовою для створення ефективного механізму попередження соціально-поведінкових ризиків є формування системи управління персоналом, окремі функції якої мають бути інтегровані в управління безпекою підприємства з метою оперативного виявлення та реагування на ризикоутворюючі чинники з боку працівників. Обґрунтована ймовірність виникнення соціально-поведінкових ризиків, що безпосередньо виникають внаслідок протиріч цільових ціннісних орієнтирів працівника і системи менеджменту підприємства торгівлі. Подальші дослідження будуть спрямовані на формування параметрів інформаційного забезпечення управління соціальним розвитком підприємства торгівлі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Звіт про конкурентоспроможність регіонів України 2013 // Фонд «Ефективне управління». – 2013. – 234 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: feg.org.ua
2. Ворожбіт В. В. Система цінностей у корпоративній культурі як засіб підтримки економічної безпеки підприємства // Економіка розвитку. – 2013. – № 1 (65). – С. 127 – 131.
3. Тютлікова В. В. Формування етичної поведінки в сучасних організаціях // Проблеми економіки. – 2011. – № 4. – С. 95 – 100.
4. Староверов Д. Что такое безопасность компании? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://union.kz/ru/biz/kadbez/004kad/>
5. Дороніна М. С. Функціональна гармонія трудової поведінки / М. С. Дороніна, А. О. Полубєдова // Економіка розвитку. – 2012. – № 4 (64). – С. 111 – 118.
6. Доминяк В. Организационная лояльность: основные подходы // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 4. – С. 34 – 40.
7. Підлужна Н. Загрози кадровій безпеці та методи запобігання їм у виробничо-комерційній діяльності підприємств / Н. Підлужна, О. Єгорова // Проблеми економіки. – 2010. – № 5 (105). – С. 57 – 60.
8. Жуковська В. М. Теоретичні аспекти дослідження кадрових ризиків на підприємстві / В. М. Жуковська, Н. В. Серафим // Вісник НУВГП. – 2010. – № 1 (41). – С. 92 – 99.
9. Лубит Рой Х. «Токсичные» менеджеры и прочие люди / Р. Х. Лубит; [пер. с англ.]. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2005. – 392 с.
10. Корнелиус Н. HR-менеджмент: Поиск подбор, тренинг, адаптация, мотивация, дисциплина, этика / Н. Корнелиус; [пер. с англ.]. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2005. – 520 с.
11. Швець Н. К. Методи виявлення і збереження кадрової безпеки, або як перемогти зловживання персоналу / Н. К. Швець // Персонал. – 2006. – № 5. – С. 31.
12. Жемчугов А. М. Человек и организация. Две главные цели человека – единство и борьба противоположностей / А. М. Жемчугов, М. К. Жемчугов // Проблемы экономики и менеджмента. – 2012. – № 8 (12). – С. 18 – 34.
13. Примуш М. В. Загальна соціологія: [навч. посіб.] / М. В. Примуш. – К.: Професіонал, 2004. – 590 с.
14. Стаут Л. У. Управление персоналом. Настольная книга / Л. У. Стаут; [пер. с англ.]. – М.: Добрая книга, 2006. – 536 с.
15. Зайчук О. В. Теорія держави і права: [підручник] / О. В. Зайчук, Н. М. Онищенко. – К.: Юрінком Інтер, 2006. – 390 с.
16. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс; [пер. с англ. З. Замчук; зав. ред. кол. Л. Винокуров]. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 794 с.
17. Ардальянова Е. Опасные кадры [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zrpress.ru/2004/006/b018.htm>
18. Strong Kelly C. An Integrative Descriptive Model of Ethical Decision Making / K. C. Strong, G. D. Meyer // Journal of Business Ethics. – September, 1992. – P. 89 – 94.
19. Стреси є основною причиною невиходу на роботу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: Megasite.in.ua/55688-stresi-na-roboti.html

REFERENCES

- Ardalianova, E. "Opasnye kadry" <http://www.zrpress.ru/2004/006/b018.htm>

Doronina, M. S., and Polubiedova, A. O. "Funktionalna harmoniia trudovoi povedinky" [Functional Harmony labor behavior]. *Ekonomika rozvytku*, no. 4 (64) (2012): 111-118.

Dominiak, V. "Organizatsionnaia loialnost: osnovnye podkhody" [Organizational loyalty: the main approaches]. *Menedzher po personalu*, no. 4 (2006): 34-40.

Kornelius, N. HR-menedzhment: Poisk podbor, trening, adaptatsiia, motivatsiia, distsiplina, etika [HR-management: Search selection, training, adaptation, motivation, discipline, ethics]. Dnepropetrovsk: Balans Biznes Buks, 2005.

Lubit, R. Kh. «Toksichnye» menedzhery i prochie liudi ["Toxic managers and other people]. Dnepropetrovsk: Balans Biznes Buks, 2005.

Mayers, D. Sotsialnaia psikhologiiia [Social psychology]. St. Petersburg: Piter, 2006.

Pidluzhna, N., and IEhorova, O. "Zahrozy kadrovii bezpetsi ta metody zapobihannia im u vyrobnycho-komertsiiinii diialnosti pidpriemstv" [Threats to security personnel and methods of preventing them, industrial and commercial activity]. *Problemy ekonomiky*, no. 5 (105) (2010): 57-60.

Prymush, M. V. Zahalna sotsiologiiia [General sociology]. Kyiv: Profesional, 2004.

Staroverov, D. "Chto takoe bezopasnost kompanii?" [What is a security company?]. <http://union.kz/ru/biz/kadbez/004kad/>

Shvets, N. K. "Metody vyivlennia i zberezheniia kadrovii bezpeky, abo iak peremohty zlovzhvannia personalu" [Methods of detecting and maintaining personnel security, or how to win abusing staff]. *Personal*, no. 5 (2006): 31-.

Staut, L. U. Upravlenie personalom. Nastolnaia kniga [Personnel management. Handbook]. Moscow: Dobraia kniga, 2006.

Strong, K. C., and Meyer, G. D. "An Integrative Descriptive Model of Ethical Decision Making" *Journal of Business Ethics*, September (1992): 89-94.

"Stresy ie osnovnoiu prychynoiu nevykhodu na robotu" [Stress is a major cause of absenteeism]. www.Megasite.in.ua/55688-stresi-na-roboti.html

Tiutlikova, V. V. "Formuvannia etychnoi povedinky v suchasnykh orhanizatsiakh" [Formation of ethical behavior in modern organizations]. *Problemy ekonomiky*, no. 4 (2011): 95-100.

Vorozhbit, V.V. "Systema tsinnosti u korporativnii kulturi iak zasib pidtrymky ekonomichnoi bezpeky pidpriemstva" [The value system of corporate culture as a means of maintaining economic security]. *Ekonomika rozvytku*, no. 1 (65) (2013): 127-131.

Zaichuk, O. V., and Onyshchenko, N. M. Teoriiia derzhavy i prava [Theory of law]. Kyiv: Yurinkom Inter, 2006.

"Zvit pro konkurentospromozhnist rehioniv Ukrainy 2013" [Report on the competitiveness of regions of Ukraine 2013]. www.feg.org.ua

Zhemchugov, A. M., and Zhemchugov, M. K. "Chelovek i organizatsiia. Dve glavnye tseli cheloveka – edinstvo i borba protivopozlozhnostey" [People and organization. The two main goals of the individual - the unity and struggle of opposites]. *Problemy ekonomiky i menedzhmenta*, no. 8 (12) (2012): 18-34.

Zhukovska, V. M., and erafim, N. V. "Teoretychni aspekty doslidzhennia kadrovyykh ryzykiv na pidpriemstvi" [The theoretical aspects of the research staff of risks in the enterprise]. *Visnyk NUVHP*, no. 1 (41) (2010): 92-99.