УДК 005.334.2:005.934
DOI: https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-2-22

Потапюк І.П.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту
Полтавської державної аграрної академії

Сазонова Т.О.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту
Полтавської державної аграрної академії

Лисенко М.І.
студент
Полтавської державної аграрної академії

Potapiuk Irina
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management
Poltava State Agrarian Academy

Sazonova Tetiana
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management
Poltava State Agrarian Academy

Lysenko Mykola
Student
Poltava State Agrarian Academy

КОНФЛІКТ ЯК ЗАГРОЗА МЕНЕДЖМЕНТУ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА

CONFLICT AS A THREAT TO THE MANAGEMENT OF ENTERPRISE'S ECONOMIC SECURITY

АНОТАЦІЯ

У статті визначено місце конфліктів у системі економічної безпеки підприємства. Розкрито зміст понять «економічна безпека» та «загроза економічній безпеці підприємства». Відзначено, що основною метою економічної безпеки підприємства є гарантія його стабільного й ефективного функціонування на даний момент та у перспективі. Визначено сутність і причини виникнення конфліктів у діяльності сучасних підприємств. Акцентовано увагу на тому, що особливу роль у діяльності суб'єкта господарювання загалом та економічної безпеки зокрема відіграють конфлікти, оскільки вони можуть порушити здоровий клімат у колективі, тим самим викликавши загрозу економічній безпеці підприємства. Розглянуто два напрями подолання конфліктів: позитивний і негативний, а також міжособистісні способи врегулювання конфліктів та адміністративні методи.

Ключові слова: підприємство, економічна безпека, конфлікт, загроза, управління конфліктами, соціально-психологічний клімат.

АННОТАЦИЯ

В статье определено место конфликтов в системе экономической безопасности предприятия. Раскрыто содержание понятий «экономическая безопасность» и «угроза экономической безопасности предприятия». Отмечено, что основной целью экономической безопасности предприятия является гарантия его стабильного и эффективного функционирования на данный момент и в перспективе. Определены сущность и причины возникновения конфликтов в деятельности современных предприятий. Акцентировано внимание на том, что особую роль в деятельности предприятия в целом и экономической безопасности в частности играют конфликты, поскольку они могут нарушить здоровый климат в коллективе, тем самым вызвав угрозу экономической безопасности предприятия. Рассмотрены два направления преодоления конфликтов: положительный и отрицательный, а также межличностные способы урегулирования конфликтов и административные методы.

Ключевые слова: предприятие, экономическая безопасность, конфликт, угроза, управление конфликтами, социально-психологический климат.

ANNOTATION

One of the urgent problems facing the district of Ukrainian sustainable and safe development, the unconditional imperative of which was recognized as a global strategy for further safe development of society, is the emergence and exacerbation of corporate conflicts in the practice of domestic enterprises at the present stage of economic development. This problem has become increasingly relevant, in recent years, as the escalation of conflicts between the interests of corporate actors, which were the main prerequisite for conflict and closely linked to the processes taking place in our society.

It was noted that any conflict should be considered as an opportunity to identify different points of view, obtain information, and identify new opportunities and solutions that are key to resolving conflicts. Therefore, the interests of all parties must be agreed and aimed at achieving the goals of the enterprise, and the leader must reduce tensions and know who is specifically involved in the conflict.

The impact of conflicts on the enterprise's economic security may not benefit the management, because of this economic security, as an opportunity to effectively achieve the main goal of its activities – to make a profit – is threatened. The most vulnerable threat to the company is the imbalance of economic relations due to conflicts that have varying degrees of localization, but inevitably lead to reduced performance, disruption of its financial balance

and stability. Confronting such threats is possible only with a clear idea of the conflicts nature, their types, causes and mechanism for neutralizing the consequences.

The problem of resolving conflict situations has always been and is relevant for any modern society, because conflict is the most acute means of resolving contradictions that arise in the process of interaction between the two parties. Conflict in the field of economic security of the enterprise plays a special role for enterprises. Conflicts within the enterprise can stir up a healthy climate, thus threatening the economic security of the enterprise where the conflict occurs.

Key words: enterprise, economic security, conflict, threat, conflict management, socio-psychological climate.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасних умовах успіх підприємства значною мірою залежить від ступеня його захищеності. Проблеми забезпечення економічної безпеки підприємству доводиться вирішувати не тільки в кризові періоди, а й у повсякденній роботі, оскільки воно постійно змушене контактувати із зовнішнім середовищем, суб'єкти якого нерідко мають зовсім протилежні інтереси. Керівництво змушене практично щодня приймати управлінські рішення і шукати відповіді на питання, що стосуються сфери економічної безпеки підприємства.

Сьогодні наукова спільнота приділяє велику увагу сутності й природі конфліктів як складнику соціально-економічного розвитку. Конфлікт завжди спричиняє суперечності між інтересами членів колективу, тому найбільшою помилкою керівника є ігнорування конфліктних ситуацій між працівниками підприємства. Таким чином, особливу роль у діяльності суб'єкта господарювання загалом та економічної безпеки зокрема відіграють конфлікти, оскільки вони можуть порушити здоровий клімат у колективі, тим самим викликавши загрозу економічній безпеці підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спираються автори. Аспектам сутності і природі конфліктів присвятили свої праці такі вчені, як З.С. Варналій, В.В. Боковець, А. Даллес, Т.В. Момот, М.Б. Тумар, В.В. Холод та ін. Питання щодо сутності економічної безпеки підприємства найбільш ґрунтовно висвітлене у наукових доробках А. Архіпова, І.О. Бланка, К.С. Горячевої, Д.В. Дячкова, М.М. Єрмошенка, А.В. Козаченко, М.І. Круглова, І.А. Маркіної, Г. Мінцберга, Б. Альстренда, Д. Лемпєла, В.С. Пономаренка та ін.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Основними цілями та завданнями статті є дослідження конфлікту як загрози економічної безпеки підприємства, причин його виникнення, визначення шляхів попередження та подолання.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Економічна безпека підприємства – це захист від можливих внутрішніх і зовнішніх загроз. Її рівень залежить від того, наскільки ефективно керівники можуть «ухилитися» від можливих внутрішніх та зовнішніх загроз і, відповідно, ліквідувати негативні наслідки.

Фундаментом ефективної діяльності будь-якого підприємства є згуртований колектив, обов'язковою умовою формування якого є його сприятливий соціально-психологічний клімат. Найчастіше конфлікт, який виник, спроможний розрушити діяльність персоналу, що перешкоджає розвитку та накладає відбиток на всі сфери діяльності підприємства. Саме тому велике значення має сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі. Підприємство може налічувати різну кількість працівників, між якими існує тісний взаємозв'язок, і конфліктні ситуації вважаються беззаперечним явищем у життєдіяльності суб'єкта господарювання, оскільки виникнення розбіжностей є неминучим. Найчастіше конфлікти вважаються руйнівним явищем. Однак сучасна наука стверджує, що конфлікти – це невід'ємне явище будь-якої діяльності, навіть для успішного підприємства. Тобто конфлікти можуть не лише перешкоджати досягненню цілей, а й сприяти їх реалізації, тому керівнику завжди важливо розуміти сутність конфлікту, його причини та наслідки, які можуть відображатися на результаті діяльності підприємства.

У сучасних умовах діяльність підприємств характеризується динамічністю і різноманіттям чинників, що впливають на неї. Основними причинами виникнення конфлікту на підприємстві є обмеженість ресурсів, невідповідність системи цінностей та уявлень, розходження в манерах поведінки, погано налагоджені комунікації тощо. Усі чинники впливу на діяльність одночасно сприяють розвитку і викликають небезпеку або загрозу. Для зменшення впливу цих загроз потрібно створювати певні механізми, одними з яких є сучасні системи економічної безпеки. Підприємство знаходиться на перехресті інтересів різних соціальних, економічних і адміністративних суб'єктів. Саме тому проблема попередження корпоративних конфліктів у системі економічної безпеки підприємства є актуальною, оскільки від цього залежить результативність діяльності суб'єктів господарювання.

Поняття «економічна безпека» охоплює майже усі функціональні боки діяльності підприємства, і, відповідно, є комплексним визначенням. Сучасні ринкові умови змушують суб'єктів господарювання постійно вдосконалювати свою діяльність у сфері забезпечення економічної безпеки, тим самим зумовлюючи їх успішне функціонування та економічний розвиток [1].

Сучасна наукова література виділяє різні трактування поняття «економічна безпека підприємства». Зокрема, Я.Д. Вишнякова і С.А. Харченко у своїх дослідженнях зазначають, що поняття «безпека підприємства» передбачає ефективне використання ресурсів, що забезпечує стабільне функціонування підпри-

ємства сьогодні і сталий розвиток у перспективі. При цьому дослідники підкреслюють, що стійкість і безпека – це найважливіші характеристики підприємства як єдиної системи, які не варто протиставляти, оскільки кожна посвоєму описує стан підприємства. Стійкість, своєю чергою, відтворює надійність та міцність її елементів, горизонтальних, вертикальних й інших взаємозв'язків усередині системи, спроможність достойно протистояти зовнішнім і внутрішнім «навантаженням» [2].

Д.В. Дячков пропонує «економічну безпеку підприємства» розглядати як стан найбільш ефективного використання наявних ресурсів для запобігання загрозам і стабілізації функціонування підприємства задля забезпечення його сталого розвитку протягом певного періоду часу, за якого всі життєво важливі компоненти структури і діяльності підприємства характеризуються високим ступенем захищеності від небажаних змін, а сам об'єкт найбільш ефективно використовує свої ресурси, а також запобігання, ослаблення або захист від наявних небезпек і загроз чи інших непередбачених обставин [3].

У попередніх дослідженнях зазначалося, що економічна безпека підприємства – це забезпечення такого стану функціонування підприємства, який передбачає досягнення позитивного соціально-економічного ефекту шляхом одержання прибутку та задоволення потреб як споживачів, так і працівників підприємства [4].

М. Брендиков, своєю чергою, приділяє увагу захищеності підприємства від активних та пасивних загроз [5].

Варто зазначити, що забезпечення економічної безпеки відбувається з урахуванням особливостей ринкової діяльності, потенційних і реальних загроз, перспектив розвитку підприємства. Окрім того, доцільно зважати на результати моніторингу стану та розвитку конкурентного середовища ринку, на який орієнтоване підприємство [6].

Відповідно, низький рівень економічної безпеки створює для підприємства не лише фінансові ризики, а й імовірність утрати контролю над активами, розголошення комерційної інформації, штучного створення боргів, а також псування ділової репутації. Практика показує, що сукупність таких загроз може призвести підприємство до краху, а засновника і керівника притягнути до цивільно-правової, адміністративної, податкової та навіть кримінальної відповідальності. Тому економічна безпека для підприємця – це своєчасне виявлення і запобігання зовнішнім і внутрішнім загрозам, здатним завдати шкоди підприємству.

Об'єктом системи економічної безпеки є ресурси (трудові, фінансові, інформаційні, матеріальні), а суб'єктом – власники, інвестори, керівництво, персонал.

Відповідно, якщо у ролі суб'єкта системи економічної безпеки виступає конфлікт, то існує велика ймовірність, що він здійснюватиме значний дестабілізуючий вплив на економічну безпеку підприємства загалом. У такому разі конфлікт має розглядатися під призмою безпосередньої загрози економічній безпеці підприємства.

Дослідження поняття «загроза економічній безпеці» дає можливість зробити висновок про те, що у кожному з них указується на небезпеку нанесення економічної шкоди підприємству, яка може бути у вигляді негативного впливу, перешкод діяльності та збитку.

Варто зазначити, що конфлікт у колективі можна віднести до потенційного ризику появи внутрішніх загроз. Конфлікт практично завжди помітний, оскільки зростає рівень напруженості під час взаємодії в колективі, знижується працездатність і, як наслідок, відбувається погіршення виробничих і фінансово-економічних показників. Усе це разом узяте відображається і на показниках економічної безпеки підприємства у цілому.

Що стосується конфлікту в управлінні підприємством, то, на думку Н. Довгань, – це процес спілкування, де одна сторона відчуває, що інша протистоїть її інтересам та загальній меті [7].

Варто відзначити, що основними ознаками конфлікту є:

– ситуація, яку сприймають учасники як конфліктну;

– предмет конфлікту, який, на думку сторін, несправедливо поділений між ними;

– бажання продовжувати конфлікт для досягнення своїх цілей.

У людській свідомості явище конфлікту найчастіше ототожнюється з поведінкою, якій притаманні негативні якості. Звідси випливає, що конфлікт є явищем, якого слід уникати і в разі виникнення потрібно негайно його вирішувати. Конфлікт може бути наслідком як непередбачених обставин, випадкових подій, так і усвідомлених провокацій. А отже, він може перешкоджати задоволенню як індивідуальних, так і колективних потреб особистості, дезорганізовувати її діяльність.

Проте у деяких випадках конфлікт може мати позитивний характер, тим самим виявляючи відсутність єдності у поглядах та отримуючи додаткову інформацію, що дає змогу значно вдосконалити процес вирішення конфлікту та задоволення певних потреб загалом. Своєю чергою, це призводить до більш ефективного виконання поставлених завдань, проєктів та стратегій. Таким чином, конфлікт може бути функціональним та позитивно впливати на мікроклімат усередині підприємства; водночас може спричинити погіршення загального стану суб'єкта господарювання.

Варто зазначити, що наслідки конфлікту, передусім, залежать від управління ним. Суб'єктами конфліктних ситуацій можуть бути окремі фізичні особи, їх групи та організації. Відповідно, суб'єктами трудового конфлікту є

персонал підприємств, а також профспілкові об'єднання, роботодавці та власники.

Між конфліктуючими сторонами здебільшого можна виділити об'єкт конфлікту. Ним може виступати те, на що претендує кожна сторона та викликає розбіжності у їхніх поглядах [8].

Результатом вирішення конфліктів є оздоровлення мікроклімату в колективі та його подальше поліпшення. На думку відомого праксеолога Я. Зеленевського, внутрішній конфлікт у підприємстві можна подолати такими двома шляхами:

1) структурні зміни, які підвищують ступінь організації, і шляхом узгодження особистих інтересів з інтересами колективу;

2) усунення елементів, які припинили сприяти успіху.

Науковці виділяють два напрями подолання конфліктів: позитивний та негативний. Позитивний передбачає усунення причин, які заважають узгодженій діяльності людей. У разі негативного напряму доцільним є усунення однієї зі сторін конфлікту. До заходів позитивного подолання конфліктів варто віднести: поліпшення організації праці, ритмічність, координацію, легкість, продуктивність, які покращують продуктивність працівників і ведуть до підвищення загального рівня матеріального задоволення. Також необхідно сприяти усуненню психологічних бар'єрів між конфліктуючими сторонами і сприяти їх взаєморозумінню.

Разом із тим розрізняють міжособистісні способи врегулювання конфліктів і адміністративні методи. До міжособистісних способів управління конфліктом відносять: бесіди, прохання, переконання, переговори, психологічні тренінги. А до адміністративних методів врегулювання конфліктів – чітке формулювання вимог, використання координуючих механізмів, установлення загальних цілей та систему заохочень.

У разі виникнення конфліктної ситуації керівник повинен діяти згідно із Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових суперечок (конфліктів)» [9] і виключати задоволення суб'єктивних, необґрунтованих зазіхань конфліктуючих та не боятися таких конфліктів.

Необхідно сприяти згуртованості колективу і партнерів із метою досягнення спільних цілей. Передбачення конфліктів можливе шляхом проведення роз'яснювально-виховних робіт, правильної розстановки кадрів та спрямування діяльності колективу на вирішення таких завдань. Існуючі конфліктні ситуації потребують від керівника постійного спостереження за відносинами у колективі та їх вивчення.

Також потрібно приділяти значну увагу противникам і прихильникам, підтримуючи прогресивні та правильні тенденції у діяльності керівництва, та критикувати існуючі недоліки. Одним із ключових завдань керівників є пошук неформальних лідерів у колективах та зближення з ними. У подальшому неформальних лідерів потрібно схиляти на свій бік. Також варто підвищувати власний авторитет у колективі шляхом чіткого поділу прав, обов'язків та відповідальності.

Керівництво колективом має базуватися на творчому та науковому підходах, які передбачають уміння спиратися на актив, сприяння розвитку можливостей із метою виявлення внутрішнього потенціалу підприємства. До активів відносимо кваліфікованих працівників, новаторів та спеціалістів. За умов передконфліктних ситуацій конфліктуючі сторони часто завуальовують справжню причину конфлікту, створюючи уявні труднощі та ускладнення в роботі. У таких ситуаціях значно зростає елемент суб'єктивізму у впливі на рішення, що приймається відносно керівника, який не повинен задовольняти зазіхання конфліктуючих сторін та відтерміновувати вирішення конфлікту. В іншому разі може постраждати його авторитет, а разом із ним і морально-психологічний клімат у колективі. У вирішенні таких конфліктів потрібно враховувати світогляд працівників, інтереси, емоційний стан та ставлення до суспільно необхідних цілей та цінностей. Також можуть застосовуватися й інші заходи у межах цих двох підходів, які б допомогли об'єднати конфліктуючі сторони або ж знайти взаєморозуміння між ними. Звісно, що такі заходи мають упроваджуватися керівником залежно від емоційного та психологічного стану конфліктуючих сторін. В іншому разі вони можуть як поліпшити становище у середовищі конфлікту, так і погіршити його [10].

Варто зазначити, що у профілактичних заходах, які проводяться з метою недопущення конфліктних ситуацій, повинні бути враховані як творчі, так і організаторські аспекти. Керівник, відіграючи головну роль у налагодженні дружньої атмосфери, повинен проводити ідейно-виховні та роз'яснювальні роботи й створювати умови, які не лише спонукали б людину до діяльності, а й забезпечували її особистісний розвиток. Із метою забезпечення економічної безпеки підприємства та реалізації економічних інтересів підприємства необхідно досягнути узгодження власних економічних інтересів з інтересами суб'єктів зовнішнього середовища, а також інтересів у межах внутрішнього середовища підприємства, нейтралізуючи конфлікти інтересів чи використовуючи їх на свою користь.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, у результаті дослідження зазначеної проблеми варто зробити такі висновки:

– конфлікти є невід'ємною частиною будь-якого бізнесу і можуть бути внутрішніми та зовнішніми, але в обох випадках вони вимагають втручання;

– конфлікт в управлінні виникає внаслідок усвідомлення обома сторонами протилежності

інтересів, що призводить до протидії сторін у процесі (або з приводу) реалізації влади;

– економічна безпека визначається сукупністю форм і методів узгодження різних інтересів суб'єктів підприємництва, дає змогу вирішувати конфлікти з найменшими витратами і з використанням найменш руйнівного для бізнесу способу;

– за низького рівня конфліктності вищий рівень економічної безпеки, за інших рівних умов і в таких же умовах система адекватно зможе нейтралізувати зовнішні загрози, де конфліктом виступає протистояння суб'єктів господарської діяльності, протиставлення їх цінностей і соціально-економічних інтересів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Архипов А. Экономическая безопасность: оценки, проблемы, способы обеспечения. *Вопросы экономики.* 1994. № 12. С. 36–44.
2. Вишняков Я.Д., Харченко С.А. Управление обеспечением безопасности предприятий: экономические подходы. *Менеджмент в России и за рубежом.* 2001. № 5. URL: http://www.mevriz.ru/articles/2001/5/1533.html.
3. Дячков Д.В., Батура В.Ю., Сокирко І.А. Формування організаційно-економічного механізму управління економічною безпекою підприємства. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія «Економіка та управління».* 2019. Т. 30(69). № 5. Ч. 2. С. 31–36.
4. Маркіна І.А., Потапюк І.П. Загрози економічній безпеці підприємства: теоретичний аспект. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія «Економічні науки».* 2017. С. 130–137.
5. Бендиков М. Экономическая безопасность промышленного предприятия (организационно-методический аспект). *Консультант директора.* 2000. № 2. С. 7–13.
6. Механізм забезпечення економічної безпеки підприємств / В.І. Торкатюк та ін. URL: http://eprints.kname.edu.ua/38672/1/164-165.pdf.
7. Довгань Н.В. Методи управління конфліктами, роль керівника у профілактиці конфліктів. *Вісник Української академії державного управління при Президентові України.* 2002. Вип. 12/2002. № 4. С. 223–228.
8. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом. Київ : Кондор, 2003. 296 с.
9. Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів) : Закон України від 03.03.1998 № 137 / 98-ВР : станом на 07.11.2012. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-вр#Text.
10. Урбанович А.А. Психология управления : учебное пособие. Минск : Харвест, 2003. 640 с.

REFERENCES:

1. Arkhipov A. (1994) Ekonomicheskaya bezopasnost': otsenki, problemy, sposoby obespecheniya [Economic security: assessments, problems, ways of ensuring]. *Economic issues*, no. 12, pp. 36–44.
2. Vishnyakov Ya.D., Kharchenko S.A. (2001) Upravlenie obespecheniem bezopasnosti predpriyatiy : ekonomicheskie podkhody [Enterprise security management: economic approaches]. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom* [Management in Russia and abroad] (electronic journal), no. 5. Available at: http://www.mevriz.ru/articles/2001/5/1533.html (accessed 10 February 2021)
3. Dyachkov D.V., Batura V.Yu., Sokyrko I.A. (2019) Formuvannya orhanizatsiyno-ekonomichnoho mekhanizmu upravlinnya ekonomichnoyu bezpekoyu pidpryyemstva [Formation of organizational and economic mechanism of economic security management of the enterprise]. *Scientific notes of TNU named after VI Vernadsky. Series: Economics and Management,* vol. 30 (69), no. 5, ch. 2. pp. 31–36.
4. Markina I.A., Potapiuk I.P. (2017) Zahrozy ekonomichniy bezpetsi pidpryyemstva : teoretychnyy aspekt [Threats to the economic security of the enterprise: a theoretical aspect]. *Bulletin of Priazovsky State Technical University. Series: economic sciences*, pp. 130–137.
5. Bendikov M. (2000) Ekonomicheskaya bezopasnost' promyshlennogo predpriyatiya (organizatsionno-metodicheskiy aspekt) [Economic security of an industrial enterprise (organizational and methodological aspect)]. *Director's consultant,* no. 2, pp. 7–13.
6. Torkatyuk V.I., Abolkhasanzade A., Mitina T.V., Kozynska I.O., Kuzichkina N.I., Dril N.V. (n.d.) Mekhanizm zabezpechennya ekonomichnoyi bezpeky pidpryyemstv [The mechanism of economic security of enterprises]. Available at: http://eprints.kname.edu.ua/38672/1/164-165.pdf (accessed 12 March 2021).
7. Dovghanj N.V. (2002) Metody upravlinnja konfliktamy, rolj kerivnyka u profilaktyci konfliktiv [Conflict management methods, the role of the leader in conflict prevention]. *Bulletin of the Ukrainian Academy of Public Administration under the President of Ukraine,* vol. 12, no. 4, pp. 223–228.
8. Krusheljnycjka O.V., Meljnychuk D.P. (2003) *Upravlinnja personalom* [Personnel management]. Kyiv: Condor. (in Ukrainian)
9. Pro porjadok vyrishennja kolektyvnykh trudovykh sporiv (konfliktiv): zakon Ukrajiny [About the procedure for the resolution of collective labor disputes (conflicts): Law of Ukraine]. 03.03.1998. No. 137/98-BP: pitched for 7 sheets. 2012. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-вр#Text (accessed 16 March 2021).
10. Urbanovich A.A. (2003) *Psikhologiya upravleniya* [Psychology of management]. Minsk: Harvest. (in Russian)