## Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>

ХАРЬКОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

имени В.Н. Каразина

На правах рукописи

УДК 316.77:316.354]:364.442

Косуля Ирина Юрьевна

УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННОЙ УКРАИНЕ

Специальность 22.00.04 – специальные и отраслевые социологии

Диссертация на соискание научной степени кандидата

социологических наук

Научный руководитель

Николаевский Валерий Николаевич,

кандидат философских наук, доцент

Харьков 2009

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕРАЗДЕЛ 1РАЗДЕЛ 2РАЗДЕЛ 3 | ...........................................................................................................ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ….....................1.1. Методологические подходы к анализу коммуникаций в социальных системах .....................................................................1.2. Социальные услуги в системе социальной защиты .............1.3. Особенности управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг ...............................................ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 1 ...............................................................СОСТОЯНИЕ КОММУНИКАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ ..............................................................2.1. Становление системы предоставления социальных услуг в современной Украине ....................................................................2.2. Межорганизационные коммуникации и информационная деятельность социальных служб ..................................................2.3. Межличностные коммуникации «социальный работник-клиент» в контексте деятельности социальных служб ...............ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 2 ...............................................................ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ .........................3.1. Коммуникативный менеджмент как теоретико-методическая основа совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг .................................3.2. Информационные центры как субъекты системы предоставления социальных услуг ...............................................3.3. Социологическое сопровождение управления коммуникациями в системе предоставления социальных услугВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 3 ............................................................... | стр.41313324669747487109117124124136151166 |

ВЫВОДЫ ................................................................................................................. 171

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ................................................ 176

ПРИЛОЖЕНИЕ А .................................................................................................... 201

ПРИЛОЖЕНИЕ Б .................................................................................................... 206

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Тенденции современных социальных процессов, изменения мирового социально-политического и экономического пространства, трансформационные процессы в самой Украине влекут за собой новые социальные риски и все большее увеличение социальных групп, не способных самостоятельно справляться со своими проблемами и нуждающихся в помощи. Одной из таких тенденций является увеличение роли информации и коммуникации в современном мире, появление нового типа неравенства – информационного. Это обуславливает научный и практический интерес, с одной стороны, к социальной политике и инструментам ее реализации, с другой – к управлению коммуникациями.

На сегодняшний день одним из приоритетных направлений национальной социальной политики в Украине является реформирование системы предоставления социальных услуг, в основе которого приближенность к потребностям клиентов и повышение качества социального обслуживания путем создания новых форм отношений и взаимодействия между разными участниками на всех уровнях функционирования данной системы, что предполагает, прежде всего, управление коммуникативными процессами. В то же время не выработаны реальные механизмы совершенствования коммуникаций, которые бы отвечали социально-экономическим и культурным особенностям, специфическим характеристикам сферы, отсутствуют специальные научные исследования, которые позволили бы выявить основные противоречия и проблемы, препятствующие согласованной деятельности и эффективному взаимодействию участников системы предоставления социальных услуг, предложить пути их преодоления.

Несмотря на разнообразие теоретических подходов и прикладных исследований проблематики социальной коммуникации в целом, проблема управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг остается не достаточно разработанной.

Степень научной разработанности проблемы. Поскольку процесс коммуникации является одним из основополагающих процессов человеческой жизнедеятельности, его изучению посвящено множество научных работ тяготеющих к тем или иным социогуманитарным дисциплинам и актуализирующим социальную, информационную, символическую, лингвистическую, психологическую природу коммуникации. Объяснению природы и сущности процесса социальной коммуникации посвящены работы М. Бахтина, Р. Барта, П. Бергера, Э. Берна, Г.-Г. Гаддамера, Г. Гарфинкеля, Ж. Делеза, Ж. Деррида, Ж. Лакана, Г. Лассуелла, Ж.-Ф. Лиотара, Ю. Лотмана, Т. Лукмана, Ч. Пирса, Ф. де Соссюра, У. Уивера, З. Фрейда, К. Шеннона, А. Шюца, К. Юнга, Р. Якобсона, К. Ясперса и многих других.

В социологии к пониманию и объяснению природы социальной коммуникации сложилось два противоположных подхода, которые представлены теориями, тяготеющими к объективистской или субъективистской парадигме. Социологические теории, представленные работами Г. Блумера, М. Вебера, И. Гофмана, Дж. Г. Мида, Р. Мертона, Т. Парсонса ориентированы на понимание коммуникации как процесса социального взаимодействия в определенной социальной ситуации на основе произвольного и непроизвольного самовыражения, формирования значений и интерпретации символов. Изучение коммуникации такими представителями современной социологической науки, как Д. Белл, М. Кастельс, Н. Луман, М. Маклюэн, Э. Тоффлер смещается с межличностного уровня на уровень социальных структур. Коммуникация понимается как структурообразующий процесс обмена знаниями посредством технологий и обусловленный положением участников коммуникации в социальной системе. Попыткой объединения уровня социальных структур и уровня социального действия представляются теории П. Бурдье, Ю. Хабермаса и некоторых других современных социологов, рассматривающих коммуникацию как структурно-деятельностный процесс, обусловленный, с одной стороны, характеристиками системы, в которой происходит взаимодействие, с другой – характеристиками субъектов взаимодействия.

В отечественной науке теоретическим аспектам изучения общения и социальной коммуникации посвящены работы Л. Буевой, Г. Булацкого, М. Василика, В. Васильковой, В. Конецкой, В. Коробейникова, Н. Лисицы, Б. Парыгина, Г. Почепцова, Ю. Прилюка, Б. Родионова, В. Соковнина, А. Соколова и многих других.

Прикладные аспекты исследования коммуникации в различных сферах жизнедеятельности общества, ее основные виды и тенденции изменений в современном мире раскрываются такими украинскими и российскими исследователями, как В. Бакиров, В. Болотова, Б. Гладырев, В. Долбаев, Т. Дридзе, А. Еляков, Д. Иванов, К. Иванова, И. Кононов, Н. Костенко, О. Лычковская, О. Маркова, В. Оссовский, Е. Подольская, О. Ро, С. Романенко, А. Ручка, Ю. Сорока, Л. Хижняк, В. Щербина и др.. Следует отметить, что наиболее популярными являются исследования массовых коммуникаций, средств массовой информации и их влияния на общественное мнение, преимущественно в политической сфере, а также исследования роли новых коммуникативных и информационных технологий в современном обществе.

Проблему управления коммуникациями и применения различных коммуникативных технологий на постсоветском пространстве разрабатывают И. Алешина, В. Бебик, А. Зверинцев, И. Ильченко, В. Королько, А. Крылов, Т. Лебедева, Н. Лисица, Т. Орлова, В. Полторак, Г. Почепцов, В. Рева, А. Чумиков, В. Шепель, И. Яковлев и др.. Среди зарубежных авторов следует назвать С. Блека, Ж.-П. Бодуана, Д. Ньюсома, Ф. Сайтела и др.

Несмотря на обширную теоретическую базу и всесторонний анализ социальной коммуникации в целом, научный анализ коммуникации в системе предоставления социальных услуг носит фрагментарный характер, что препятствует решению практических задач реформирования данной сферы.

В системе предоставления социальных услуг наиболее изученными являются коммуникации на межличностном уровне. Однако работы Д. Годлевской, Е. Данилавичутэ, Л. Дунец, О. Дунец, А. Капськой, О. Кретовой, М. Кухты, О. Повидайчик, А. Поляничко, Т. Силы, О. Стецюры, О. Яремы и др. имеют преимущественно психологическую, педагогическую (социально-педагогическую) и лингвистическую направленность.

Внимание социологов сосредоточено преимущественно на изучении массовых коммуникаций в сфере социальной политики и социальной работы, в частности на проблемах формирования общественного мнения, социальной рекламы и PR. Эту проблематику разрабатывают А. Бзовецкая, В. Вишняков, О. Войнаровская, Ю. Работа, Т. Семигина, А. Тимошенко, Л. Хижняк и некоторые другие. Некоторые аспекты межорганизационных коммуникаций в системе предоставления социальных услуг (в частности, социальный заказ как одна из форм межорганизационного взаимодействия) представлены в работах С. Горбуновой-Рубан, В. Брудного, И. Каминника, А. Крупника, Т. Семигиной. Немногочисленные работы посвящены анализу внедрения информационных технологий в деятельность социальных служб.

Однако вне поля интересов социологов остается анализ коммуникации в контексте управления системой предоставления социальных услуг и поиск путей ее совершенствования с целью повышения эффективности функционирования всей сферы в целом.

Связь работы с научными программами, планами, темами. Диссертационная работа выполнена в рамках научно-исследовательского направления работы кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина «Технологизация предоставления качественных социальных услуг в территориальной громаде г. Харькова» (0108U001638).

Целью диссертационной работы является – концептуализация социологического анализа управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг и разработка организационно-управленческого обеспечения совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг в условиях современного украинского общества.

Достижение поставленной цели осуществлялось посредством постановки и решения следующих задач:

– уточнение теоретических подходов к анализу коммуникаций в социальных системах и интерпретация понятия «коммуникация»;

– теоретическая интерпретация и уточнение понятия «управление коммуникациями»;

– уточнение понятий «система предоставления социальных услуг», «социальная служба», «социальное обслуживание», соотношение понятий «социальные услуги» и «социальная работа»;

– выявление особенностей коммуникаций в системе предоставления социальных услуг;

– определение структуры и специфики становления системы предоставления социальных услуг в Украине;

– определение состояния коммуникаций в системе предоставления социальных услуг и выявление основных коммуникативных проблем в деятельности социальных служб;

– обоснование управленческих методов совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг.

Объект диссертационного исследования – коммуникации в системе предоставления социальных услуг.

Предмет диссертационного исследования – управление коммуникациями в системе предоставления социальных услуг.

Теоретико-методологические основы исследования. В исследовании используются основные положения субъективизма Г. Блумера, М. Вебера, И. Гофмана, Т. Парсонса, Дж. Хоманса и объективизма Д. Белла, М. Кастельса, Н. Лумана, Э. Тоффлера, теория коммуникативного действия Ю. Хабермаса, структурно-деятельностный подход П. Бурдье, а также теоретические положения, разработанные отечественными и зарубежными исследователями – Л. Буевой, М. Василиком, В. Конецкой, В. Королько, Б. Мильнером, М. Месконом, Э. Роджерсом и Р. Агарвала-Роджерс, В. Соковниным, А. Соколовым, Б. Парыгиным, Г. Почепцовым и другими.

Теоретическими методами исследования являются сравнительный анализ и синтез, элементы структурно-функционального и компаративного анализа, методы логического обобщения и аналогии. Первичная социологическая информация была получена с помощью качественно-количественного анализа на основе использования опросных методик и контент-анализа.

Эмпирической базой являются результаты исследований системы предоставления социальных услуг в г. Харькове, проведенные при участии автора диссертации сотрудниками социологического факультета Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина в рамках проекта «Содействие реформе социальных услуг в Украине» (FRSSU) CNTR № 03-52-89: «Анализ потребностей населения г. Харькова в социальных услугах» (ноябрь 2005 г. – февраль 2006 г., руководитель – В. Николаевский, методы исследования: полустандартизированное интервью с экспертами (n=50), нестандартизированное интервью с работниками социальных служб (n=29), стандартизированное интервью с клиентами социальных служб (n=230), массовый опрос население г. Харькова методом стандартизированного интервью (n=802)); «Сравнительный анализ потребностей населения г. Харькова в социальных услугах (динамика за 2006 год)» (март – май 2007 г., руководитель – В. Николаевский, методы исследования: полустандартизированное интервью с экспертами (n=30), контент-анализ ведущих харьковских изданий («Вечерний Харьков», «Время», «События», «Слободской край», «Харьковские известия») за период январь 2006 г. – март 2007 г.). А также результаты исследования кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина «Технологизация предоставления качественных социальных услуг в территориальной громаде г. Харькова» (0108U001638) (февраль – декабрь 2008 г., руководитель – В. Николаевский, методы исследования: полустандартизированное интервью с экспертами (n=30)).

Научная новизна полученных результатов заключается в решении важной научной задачи социологии управления – концептуализации социологического анализа управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг, а именно:

впервые

– выделены и охарактеризованы основные группы коммуникативных проблем на основе сравнительного анализа деятельности государственных и негосударственных социальных служб, что обосновывает необходимость совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг;

– охарактеризованы выделенные функции коммуникативного менеджмента на основе анализа трех уровней функционирования системы предоставления социальных услуг, что становится основой совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг;

усовершенствовано

– определение понятия «коммуникация», которое на основе деятельностного подхода и интегративной методологии понимается как субъект-субъектное взаимодействие коммуникантов в процессе совместной деятельности, что позволило выявить и охарактеризовать специфику коммуникаций в системе предоставления социальных услуг;

– определение понятия «управление коммуникациями», которое на основе использования процессного подхода позволило акцентировать внимание на его элементах и обеспечить основу предупреждения и преодоления имеющихся и потенциальных коммуникативных проблем в системе предоставления социальных услуг;

получили дальнейшее развитие

– интерпретация понятия «система предоставления социальных услуг», которое на основе узкого понимания «социальных услуг» определяется как совокупность участников, которые взаимодействуют в процессе планирования и реализации правовых, экономических, психологических, образовательных, медицинских, реабилитационных и других мероприятий и являются организационно объединенными в единое целое ради улучшения или полного восстановления способности социальных групп, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах к полноценной жизнедеятельности, что способствует повышению уровня социальной защищенности населения;

– анализ структуры современной системы предоставления социальных услуг в Украине, а именно отмечается тенденция расширения границ системы предоставления социальных услуг и возрастания роли организаций негосударственного сектора, что обосновывает целесообразность внедрения и развития информационных центров.

Теоретическое значение полученных результатов состоит в концептуализации социологического анализа управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг, применении деятельностного подхода и интегративной методологии к анализу коммуникаций в системе предоставления социальных услуг, в осуществлении теоретической интерпретации понятий «управление коммуникациями», «система предоставления социальных услуг», структурном анализе современной системы предоставления социальных услуг в Украине, анализе коммуникативных проблем в деятельности социальных служб. В диссертационном исследовании получены результаты, которые могут быть использованы для теоретического осмысления ряда дискуссионных вопросов, как социологии управления, так и других отраслевых социологий, в частности социологии коммуникации, социологии организаций, социологии социальной работы; при разработке теоретических основ и направлений совершенствования системы социальной защиты.

Практическое значение приведенных в диссертации теоретических положений, фактических данных, обобщений и выводов состоит в возможности их использования органами управления системой предоставления социальных услуг разного уровня (городских, региональных, государственных) и руководителями отдельных социальных служб с целью повышения эффективности их деятельности, и, как следствие, уровня социальной защищенности населения.

Результаты исследования использованы автором при разработке учебной программы и в процессе преподавания курса «Менеджмент и маркетинг в социальной работе», также они могут быть полезными в практике преподавания учебных курсов «Социология управления», «Введение в социологию коммуникации», «Социальная политика», «Социальная работа», «Современные социальные службы» и некоторых других дисциплин.

Апробация результатов диссертации осуществлялась на таких научных конференциях:

VI Всеукраинская научно-практическая конференция «Проблемы развития социологической теории: социальная интеграция и социальные неравенства в контексте современных социальных трансформаций» (г. Киев, 2008);

IV научная конференция «Современные общественные проблемы в измерении социологии управления» (г. Донецк, 2008);

Научно-практические конференции Харьковского отделения Социологической ассоциации Украины «Якубинская научная сессия» (г. Харьков, 2007, 2008);

VI Международная научно-практическая конференция «Конфликтологическая экспертиза: теория и методика» (г. Киев, 2007);

Международные научные конференции «Харьковские социологические чтения» (г. Харьков, 2003-2007);

Международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы профессиональной подготовки специалистов социальной работы в Украине и за рубежом» (г. Ужгород, 2003).

Результаты диссертационного исследования вошли в научный отчет по научно-исследовательской теме «Технологизация предоставления качественных социальных услуг в территориальной громаде г. Харькова» (0108U001638) кафедры социологии управления и социальной работы Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина.

Публикации. Основные идеи и положения диссертации отражены в 10 научных статьях, 8 из которых опубликованы в изданиях, которые входят в перечень специализированных изданий по социологии, утвержденных ВАК Украины.

ВЫВОДЫ

В диссертационной работе концептуализирован социологический анализ управления коммуникациями в системе предоставления социальных услуг. Обосновано применение деятельностного подхода и интегративной методологии к анализу коммуникаций в системе предоставления социальных услуг, получили теоретическую интерпретацию понятия «управление коммуникациями», «система предоставления социальных услуг», охарактеризована специфики становления и структура современной системы предоставления социальных услуг в Украине, выявлены и охарактеризованы коммуникативные проблемы в деятельности социальных служб, предложены организационно-управленческие методы совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг.

На основе узкого понимания «социальных услуг» как элемента социальной защиты, «система предоставления социальных услуг» в диссертационной работе определяется как совокупность участников, которые взаимодействуют в процессе планирования и реализации правовых, экономических, психологических, образовательных, медицинских, реабилитационных и других мероприятий и являются организационно объединенными в единое целое ради улучшения или полного восстановления способности социальных групп, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах, к полноценной жизнедеятельности, что способствует повышению уровня социальной защищенности население.

Применение деятельностного подхода и интегративной методологии позволило усовершенствовать понятие коммуникации, рассматривать ее как субъект-субъектное взаимодействие коммуникантов в процессе совместной деятельности, выявить и охарактеризовать специфику коммуникаций в системе предоставления социальных услуг. В частности, в качестве определяющих были выделены:

– характеристики субъектов, которые входят в систему предоставления социальных услуг (социальные, социально-психологические и некоторые физические характеристики клиентов социальных служб; характеристики организаций социального обслуживания (прежде всего, некоммерческий характер деятельности); социально-психологические и личностные характеристики социальных работников);

– значимые для процесса коммуникации характеристики, которые относятся к природе самой сферы (несамостоятельность сферы предоставления социальных услуг и ее зависимость от процессов в других сферах, модель социальной политики и соответствующая ей структура предоставления социальных услуг в государстве);

– факторы макросреды (в частности влияние процессов глобализации и информатизации).

Использование процессного подхода к анализу управления коммуникациями позволило акцентировать внимание на его элементах и обеспечить основу предупреждения и преодоления имеющихся и потенциальных коммуникативных проблем в системе предоставления социальных услуг. Управление коммуникациями определяется как процесс целенаправленного влияния на форму и содержание, объективные и субъективные условия и факторы субъект-субъектного взаимодействия коммуникантов в процессе совместной деятельности, которое осуществляется в определенной социальной системе с целью ее совершенствования и на основе определения имеющихся и потенциальных коммуникативных проблем, разработки и реализации конкретных методов их преодоления.

На основе проведенного структурно-функционального анализа современной системы предоставления социальных услуг в Украине, в работе отмечается тенденция расширения границ системы предоставления социальных услуг и возрастания роли организаций негосударственного сектора, что впоследствии позволило обосновать целесообразность внедрения и развития информационных центров, как самостоятельных субъектов социального обслуживания.

На основе эмпирических данных проведен сравнительный анализ деятельности государственных и негосударственных социальных служб г. Харькова, выделены и охарактеризованы основные группы коммуникативных проблем, что позволило обосновать необходимость усовершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг. Были выделены следующие основные группы проблем:

– низкая осведомленность всех участников системы предоставления социальных услуг, обусловленная отсутствием налаженной системы информирования на всех уровнях функционирования системы предоставления социальных услуг и пассивной коммуникативной позицией самих участников (как организаций, так и социально незащищенных групп);

– пассивная коммуникативная позиция участников системы предоставления социальных услуг, обусловленная, прежде всего, патерналистскими стереотипами;

– неблагоприятная коммуникативная макро- и микросреда, что связанно с наличием физических (необустроенность общественных мест и отсутствие специального оборудования для людей с особыми потребностями, неудовлетворительное материально-техническое обеспечение социальных служб и т.п.) и социально-психологических (наличие негативных стереотипов и нетолерантное отношение к некоторым социально незащищенным группам, недоверие к социальным службам, низкий статус профессии социального работника и т.п.) барьеров.

В диссертационной работе предложены организационно-управленческие методы совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг. В качестве теоретико-методической основы совершенствования коммуникаций в системе предоставления социальных услуг рассматривается коммуникативный менеджмент. На основе анализа трех уровней функционирования системы предоставления социальных услуг охарактеризованы выделенные функции коммуникативного менеджмента, а именно:

– на макроуровне (государственном) – создание оптимальных институционных условий для осуществления взаимодействия между субъектами как внутри системы, так и с субъектами, которые относятся к другим системам, предупреждение потенциальных и решение уже имеющихся коммуникативных проблем, которые носят системный характер;

– на мезоуровне (региональном) – организация эффективной восходящей и нисходящей вертикальной коммуникации между социально незащищенными группами, социальными службами и субъектами социального обслуживания, разрабатывающими социальные программы на государственном и региональном уровнях, создание безбарьерной коммуникативной среды;

– на микроуровне (социальные службы) – обеспечение доступности социальных услуг и организация эффективного взаимодействия, как со своими клиентами, так и с другими целевыми группами (в частности, с организациями-партнерами, спонсорами, волонтерами и т.п.).

В рамках концепции коммуникативного менеджмента обосновывается необходимость создания информационных центров, как на уровне отдельных социальных служб, так и в качестве самостоятельных субъектов системы предоставления социальных услуг.

На основе сравнительного анализа различных моделей информационных центров в работе отмечается, что наиболее подходящей для реализации посреднических функций на рынке социальных услуг является интегративная модель, созданная на основе сочетания сильных сторон и достоинств государственной и негосударственной моделей. При этом отмечается, что, несмотря на значимость такой составляющей функционирования информационного центра в современных условиях становления информационного общества, как отражение всех направлений деятельности в Интернет пространстве, специфика сферы диктует наряду с инновационными технологиями использование традиционных форм и каналов предоставления информации.

В работе обосновывается необходимость социологического сопровождения управления коммуникациями, которое должно осуществляться на всех его этапах и уровнях функционирования системы предоставления социальных услуг. Отмечается особая актуальность исследований на региональном уровне.

Представленные в диссертационном исследовании теоретические положения, фактические данные, обобщения и выводы могут быть использованы для теоретического осмысления ряда дискуссионных вопросов, как социологии управления, так и других отраслевых социологий, в частности социологии коммуникации, социологии организаций, социологии социальной работы; при разработке теоретических основ и направлений усовершенствования системы социальной защиты, также в процессе практической деятельности органами управления системой предоставления социальных услуг разного уровня (городских, региональных, государственных) и руководителями отдельных социальных служб, с целью повышения эффективности их деятельности, и, как следствие, уровня социальной защищенности населения.

В качестве возможных направлений дальнейшего научного анализа предлагаются исследования: технологий коммуникативного менеджмента, возможностей и проблем внедрения маркетингового подхода в деятельность организаций системы предоставления социальных услуг, комплекса проблем, связанных с внедрением инновационных информационных технологий в практику социального обслуживания и др.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Актуальні проблеми теорії та практики соціальної роботи на межі тисячоліть: Монографія / [Андрущенко В.П., Бех В.П., Лукашевич М.П. та ін.]. – К.: УДЦССМ, 2001. – 344 с. – (Соціальна робота. Книга І.).
2. Алешина И.В. Паблик Рилейшнз для менеджеров: [учебник] / И.В. Алешина. – М.: ИКФ «ЭКМОС», 2002 – 480 с.
3. Англо-український термінологічний словник-довідник із соціальної роботи / [уклад. А. Журавський, І. Байбакова, Н. Гайдук та ін.; за ред.. А.Журавського, І.Байбакової, Н.Гайдук]. – Львів: «МАЛТІ-М», 2004. – 213 с.
4. Бакиров В.С. Пространство и время человека как продукт социальной коммуникации / В.С. Бакиров // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2008. – С. 11-115.
5. Бакіров В.С. Інформаційно-комунікативні технології як інноваційний чинник розвитку вищої освіти / В.С. Бакіров // Вісник Херсонського державного технічного університету. – 2001. – №2 (11). - С. 8-9.
6. Бауман З. Индивидуализированное общество / З. Бауман; [пер. с англ. под ред. В.Л. Иноземцева]. – М.: Логос, 2002. – 390 с.
7. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка ПР / В.М. Бебик. – К.: МАУП, 2005. – 437 с. – (Монографія).
8. Бек У. Общество риска. На пути к другому модерну / У. Бек; [пер. с нем. В. Седельника, Н. Федоровой; послесл. А. Филиппова]. – М.: Прогресс-традиция, 2000. – 384 с.
9. Белл Д. Социальные рамки информационного общества / Д. Белл; [пер. с англ. Ю.В. Никуличева] // Новая технократическая волна на Западе. – М.: Прогресс, 1986. – С. 330-342.
10. Бзовецкая А.О. Информационное обеспечение общественности по поводу страховой медицины / А.О. Бзовецкая // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2002. – № 543. – С. 187-192.
11. Блек С. Паблик рилейшнз. Что это такое? / С. Блек; [пер. с англ.; к читателю Г. Герасимов; предисл. Э.Л. Бернейза; вступ. Р. Бхимани]. – М.: Новости совместно с Советско-австрийским предприятием «АСЭС», 1990. – 239 с.
12. Блумер Г. Общество как символическая интеракция / Г. Блумер // Современная зарубежная социальная психология: [тексты / ред.-сост. Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская] – М.: Изд-тво Моск. Ун-та, 1984. – С. 173-179.
13. Бодуан Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство / Ж.-П. Бодуан; [пер. с фр. А.В. Полунина; науч. ред. и авт. предисл. А.П. Ситников, Т.Ю. Лебедева; рук. изд. проекта В.А. Лисов]. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2001. – 232 с. – (Серия «Современные консалтинговые технологии»).
14. Болотова В.А. Социальные стереотипы как фактор формирования партнерских отношений милиции и населения / В.А. Болотова // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2002. – С. 323-326.
15. Болотова В.О. Сутність поняття соціального захисту працівників ОВС (соціологічний аналіз) / О.В. Болотова, І.В. Пахар // Вісник національного університету внутрішніх справ. – Вип. 28. – Харків. – 2005. – С. 435-440.
16. Борисова Е.А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е.А. Борисова. – СПб.: Питер, 2005. – 208 с. – (Серия «Практика менеджмента»).
17. Бреддик У. Менеджмент в организации / У.Бреддик; [пер.с англ.] – М.: «ИНФРА-М», 1997. – 344 с.
18. Буева Л.П. Человек: деятельность и общение / Л.П.  Буева. – М.: Мысль, 1978. – 216 с.
19. Булацкий Г.В. Социология общения: Журналистам о социальной природе и политических функциях общения / Г.В. Булацкий, Ю.Д. Прилюк. – Мн.: изд-во «Университетское», 1987. – 176 с.
20. Бурдье П. Структура, габитус, практика / П. Бурдье // Журнал социологии и социальной антропологии. – 1998. – Том 1. – № 2. – С. 44-59.
21. Вебер М. Основные социологические понятия / М. Вебер // Западно-европейская социология ХIX - начала ХХ веков: [тексты / сост. В.П. Трошкина; под. ред. В.И. Добренькова]. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 455-490.
22. Вишняков В.М. Комунікаційні технології в соціальному захисті / В.М. Вишняков // Грані. – 2000. – № 1. – С. 52-57.
23. Вишняков В.М. Паблік рілейшнз і соціальна політика в Україні / В.М. Вишняков // Грані. – 1999. – № 5 (7). – С. 86-89.
24. Водолазький В.А. Формування зв’язків з громадськістю в органах місцевого самоврядування України: соціологічний аналіз моделей: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соціол. наук: спец. 22.00.03 «Соціальні структури та соціальні відносини» / В.А. Водолазький. – К., 2003. – 14 с.
25. Войнаровська О. Внесок соціальної реклами у формування толерантного ставлення до людей, які живуть з ВІЛ/СНІДом / О. Войнаровська // Соціальна політика і соціальна робота. – 2005. – № 2. – С. 42-53.
26. Вплив різних типів соціальної реклами центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді на поінформованість, усвідомлення та поведінку дітей та молоді: [аналіт. звіт за результ. дослідження / авт. кол. М.Л. Купчинська, Н.М. Комарова, О.Р. Артюх та ін.] // Громадська думка: Дослідження. Аналіз. Висновки. – Випуск 1. – К.: Держсоцслужба, 2005. – 84 с.
27. Вступ до соціальної роботи: [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича]. – К.: Академвидав, 2005. – 304 с. – (Альма-матер).
28. Гидденс Э. Глобализация социальной жизни / Э. Гидденс // Социология / Э. Гидденс. – М.: Эдиториал УРСС, 1999. – С. 483-497.
29. Гладырев Б.С. Информационно-коммуникационные технологии и проблемы контроля поведения индивидов / Б.С. Гладырев // Социс. – 2007. – № 8. – С. 42-51.
30. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / Д.М Годлевська. – К.: 2007. – 20 с.
31. Голованова М.В.Социальные электронные информационные услуги / М.В. Голованова, А.А. Березовский // Рынок социальных услуг Харькова / [ХООО «Ассоциация развития громад», Управление труда и социальной защиты населения Департамента охраны здоровья и социальных вопросов Харьковского городского совета]. – Харьков, 2008. – Раздел IV – С. 28-30 – (Справочное издание).
32. Горбунова-Рубан С.А. Работа общественных организаций социальной направленности на рынке социальных услуг г. Харькова / С.А. Горбунова-Рубан // Рынок социальных услуг Харькова / [ХООО «Ассоциация развития громад», Управление труда и социальной защиты населения Департамента охраны здоровья и социальных вопросов Харьковского городского совета]. – Харьков, 2008. – Раздел III – С. 24-27
33. Горбунова-Рубан С.О. Соціальний заказ. Методичний посібник / С.О. Горбунова-Рубан. - Х.: 2007. - 54 с.
34. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни / И. Гофман; [пер. с англ. и вступ. статья А.Д. Ковалева]. – М.: «КАНОН-пресс-Ц», «Каучуково поле», 2000. – 304 с. – (Малая серия «LOGICA SOCIALIS» в серии «Публикации Центра Фундаментальной Социологии»).
35. Грейсон Дж.К. мл. Американский менеджмент на пороге ХХI века / Дж.К. Грейсон мл., К. О'Делл; [пер. с англ. И.С. Олейник, С.П. Семенцов; авт. предисл. Б.З. Мильнер]. – М.: Экономика, 1991. – 319 с.
36. Громадська думка: теоретичні та методичні проблеми дослідження / [В.М. Вовк, В.А. Матусевич, В.Л. Оссовський та ін.]; за ред. В.Л. Оссовського. – К.: Стилос, 2001. – 168 с.
37. Данілавічютє Е.А. Мовленевий вплив у роботі з дітьми, хворими на ДЦП, як складова підготовки соціального фахівця / Е.А. Данілавічютє // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 105-107.
38. Дікон Б. Глобальна соціальна політика. Міжнародні організації й майбутнє соціального добробуту / Б. Дікон, М. Халс, П. Стабс; [пер. з англ. А. Олійник та ін.]. – К.: Основи, 1999. – 346 с.
39. Долбаев В.Л. Власть и коммуникации в организациях / В.Л. Долбаев // Социс. – 1995. - № 6. – С. 145-146.
40. Дридзе Т.М. Социальная коммуникация в управлении с обратной связью / Т.М. Дридзе // Социс. – 1998. – № 10. – С. 44-50.
41. Дунець Л.М. Психологічні умови формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних педагогів / Л.М. Дунець, О.С. Дунець // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 111-113.
42. Евдокимова И.А. Социальные службы в Украине: актуальные проблемы становления и исследования / И.А. Евдокимова // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна, 2002. – С. 441-445.
43. Евдокимова И.А. Территориальные комплексы социальных служб в Украине: особенности становления / И.А. Евдокимова // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 114-118.
44. Еляков А.Д. Информационный тип социального неравенства / А.Д. Еляков // Социс. – 2004. – № 8. – С. 95-100.
45. Еляков А.Д. Современная информационная революция / А.Д. Еляков // Социс. – 2003. – № 10. – С. 29-38.
46. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR / А.Б. Зверинцев. – [2-е изд., испр.]. – СПб: СОЮЗ, 1997. – 288 с.
47. Иванов Д.В. Критическая теория и виртуализация общества / Д.В. Иванов // Социс. – 1991. – №1. – С. 32-40.
48. Ільченко І.О. Комунікативна діяльність університету і паблік рілейшнз: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соціол. наук: спец. 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології» / І.О. Ільченко. – Х., 2004. – 20 с.
49. Інноваційні моделі соціальних послуг: Проекти Українського фонду соціальних інвестицій / [Т.В. Брижоватий, В.С. Довбня, Л.П. Дума та ін.]; за ред. Н.В. Кабаченко. – К.: ЗАТ «ВІПОЛ», 2006. – 320 с.
50. Інформаційно-консультативний центр у Дніпропетровську // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. – №4. – С. 98.
51. Капська А.Й. Соціальна робота: Навчальний посібник / А.Й. Капська. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 328 с.
52. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс; [пер. с англ. Б.Э. Верпаховский, А.Н. Субочев, Д.А. Тищенко; под науч. ред. О.И. Шкаратана]. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.
53. Кастельс М. Становление общества сетевых структур / М. Кастельс // Новая постиндустриальная волна на Западе: [антология / под ред. В.Л. Иноземцева]. – М.: Academia, 1999. – С. 492-505.
54. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации / В.Б. Кашкин. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. – 137 с.
55. Конецкая В.П. Социология коммуникации: [Учебник] / Конецкая В.П. – М.: Международный университет бизнеса и управления, 1997. – 304 с.
56. Кононов І.Ф. Етнос. Цінності. Комунікація. (Донбас в етнокультурних координатах України): [Монографія] / І.Ф. Кононов. – Луганськ: Альма-матер, 2000. – 493 с.
57. Коробейников В.С. Духовное общение, обмен информацией, идеологическая борьба / В.С. Коробейников. – М.: Политиздат, 1976. – 143 с.
58. Королько В.Г. Основы паблик рилейшнз / В.Г. Королько. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2003. – 528 с.
59. Костенко Н. Масова комунікація / Н. Костенко // Соціологія: Навч. посіб. / [С.О. Макєєв, Н.В. Костенко, Н.В. Паніна та ін.]; за ред. С.О. Макєєва. – [2-ге вид., випр. і доп.]. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. – (Вища освіта ХХІ століття). – Розд. 6. – С. 211–248.
60. Костенко Н. Парадигмы и фактичности новых масс-медиа / Н. Костенко // Социология: теория, методы, маркетинг. – 1998. – № 1-2 (январь-апрель). – С. 138-150.
61. Косуля И.Ю. Информационное обеспечение и коммуникационный менеджмент в социальной работе: проблемы реализации и подготовки кадров / И.Ю. Косуля // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 161-163.
62. Косуля И.Ю. Информационные технологии в социальной работе: состояние и перспективы развития / И.Ю. Косуля // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2003. – С. 427-429.
63. Косуля И.Ю. Коммуникационный менеджмент как социальный инструмент оптимизации коммуникаций в системе предоставления социальных услуг / И.Ю. Косуля // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразина. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2008. – № 795. – С. 62-67.
64. Косуля И.Ю. Маркетинговый подход в системе управления социальной работой / И.Ю. Косуля // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2005. – С. 556-560.
65. Косуля И.Ю. Методологические проблемы анализа коммуникаций в системе предоставления социальных услуг / И.Ю. Косуля // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2007. – С. 472-478.
66. Косуля И.Ю. Особенности взаимодействия государственных и негосударственных организаций в системе предоставления социальных услуг населению г. Харькова: конфликтологический анализ / И.Ю. Косуля // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – Вип. 6: Актуальні проблеми конфліктологічної експертизи. – Київ. – 2008. – С. 44-49.
67. Косуля И.Ю. Особенности внешних коммуникаций, межорганизационное взаимодействие и информационная деятельность организаций социальной работы г. Харькова / И.Ю. Косуля, М.В. Бахтигозина // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць у 2-х т. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – Т.2. – 2006. – С. 407-413.
68. Косуля И.Ю. Особенности внутриорганизационных коммуникаций в деятельности социальных служб / И.Ю. Косуля // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2007. – № 761. – С. 156-160.
69. Косуля И.Ю. Социальная политика и социальная работа в современном обществе: теория и практика / И.Ю. Косуля // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2004. – С. 473-475.
70. Косуля І.Ю. Специфіка комунікацій у системі надання соціальних послуг / І.Ю. Косуля // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління: зб. наук. праць ДонДУУ. Т. ІХ. Вип. 4 (94). «Соціологія управління». Серія «Спеціальні та галузеві соціології» – Донецьк: ДонДУУ, 2008. - С. 182-189.
71. Кретова О.І. Проблема професійного мовлення соціального працівника у контексті його професіоналізму / О.І. Кретова // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С.168-171.
72. Крылов А.Н. Основы коммуникационного менеджмента и паблик рилейшнз: Пособие для тренингов, самоконтроля, практических и семинарских занятий. / А.Н. Крылов. – М.: Издательство НИБ, 2007. – 113 с.
73. Кухта М.І. Стилі слухання у змісті професійного спілкуванні соціального працівника / М.І. Кухта // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С.180-182.
74. Лебедева Т.Ю. Искусство обольщения. Паблик рилейшнз по-французски. Концепции. Практика / Т.Ю. Лебедева; отв. ред. Я.Н. Засурский. – М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1996. – 134 с.
75. Липпман У. Общественное мнение: [монография] / У. Липпман; [пер. с англ. Т.В. Барчунова]. – М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2004. – 384 с.
76. Лисица Н.М. Реклама в современном обществе: [монография] / Н.М. Лисица – Х.: «Основа», 1999. – 272 с.
77. Лисиця Н.М. Прагматика комунікації в сучасній інтерпретації / Н.М. Лисиця // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2004. – № 621. – С. 73-77.
78. Лычковская О.Р. Новое коммуникативное медиапространство: амбивалентность изменений / О.Р. Лычковская // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2005. – С. 138-140.
79. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс; [пер. с англ. В. Гаврилова, С. Шпак, С. Меленевская, Д Вікторова]. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 688 с.
80. Маклюэн М. Понимание Медиа: Внешние расширения человека / М. Маклюэн; [пер. с англ. В. Николаева; закл. ст. М. Вавилова]. – М.; Жуковский: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2003. – 464 с. – (Приложение к серии «Публикации Центра Фундаментальной Социологии»).
81. Марков М. Теория социального управления / М. Марков; [пер. с болгарского О.И. Попова; общ. ред. и послеслов. В.Г. Афанасьева.] – М.: Прогресс, 1978. – 447 с. – (Общественные науки за рубежом. Философия и социология).
82. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; [пер. с англ. М.А. Майорова, Э.В. Шустер, А.А. Быковский и др.]. – М.: «Дело», 1992. – 702 с.
83. Мигович І.І. До питання про зміст професійної підготовки соціальних працівників / І.І. Мигович // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 227-229.
84. Мигович І.І. Соціальна робота (вступ до спеціальності) / І.І. Мигович. – Ужгород: «Поличка «Карпатського краю», 1997. – 191 с.
85. Мигович І.І. Соціальна робота у вищій школі. – Ужгород: Ужгородський національний університет, 2001. – 48 с.
86. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник / Б.З. Мильнер. – [4-е изд. перераб. и доп.]. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 648 с. – (Высшее образование).
87. Мильнер Б.З.Системный подход к организации управления / Б.З. Мильнер, Л.И. Евенко, В.С. Рапопорт. – М.: Экономика, 1983. – 224 с.
88. Мюллер А.П., Кизер А. Организационная коммуникация / А.П. Мюллер, А. Кизер; [пер. с англ.]. – Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2005. – 438 с.
89. Ньюсом Д. Все о ПР. Теория и практика паблик рилейшнз / Даг Ньюсом, Джуди ВанСлейк, Дин Крукеберг; [пер. с англ. О.В. Дубицкой, И.В. Карцевой, В.А. Лисова и др.]; науч. ред. и авт. предисл. А.П. Ситников, И.В. Крылов; рук. изд. проекта В.А. Лисов. – [7-е изд.]. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2001. – 627 с. – (Серия «Современные консалтинговые технологии»).
90. Общение и оптимизация совместной деятельности: [монография / под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушенка]. – М.: Издательство Московского университета, 1987. – 302 с.
91. Общий и специальный менеджмент: Учебник / [Р.А. Белоусов, А.Л. Гапоненко, А.М. Омаров и др.]; общ ред. А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухин. – М.: Изд-во РАГС, 2000. – 568 с.
92. Основы теории коммуникации: Учебник / [М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов и др.]; под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.
93. Парсонс Т. Система координат действия и общая теория систем действия: культура, личность и место социальных систем / Т. Парсонс // Американская социологическая мысль: [тексты / сост. Е.И. Кравченко; под ред. В.И. Добренькова] – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 462-478.
94. Парыгин Б.Д. Анатомия общения: Учебное пособие / Б.Д. Парыгин. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 301 с.
95. Перший державний центр соціальних консультацій // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. – №3. – С. 79-80.
96. Плахов В.Д. Социокоммуникативистика / В.Д. Плахов // Западная социология. Исторические этапы, основные школы и направления развития (XIX—XX вв.): Учебное пособие / В.Д. Плахов. - СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2000. – Разд. 14. – С. 107-121.
97. Повідайчик О.С. Формування інформаційної культури майбутнього соціального працівника в процесі професійної підготовки: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.С. Повідайчик – Тернопіль, 2007. – 20 с.
98. Подольская Е.А. Межкультурная коммуникация как субъект-субъектное общение / Е.А. Подольская, К.А. Иванова // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: Збірник наукових праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна, 2003. – С. 445-448.
99. Подольская Е.А. Управление социальными процессами: Учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Е.А. Подольская. – Харьков: Изд-во НУА, 2007. – 524 с.
100. Полторак В.А. Маркетинговые исследования: Учеб. пособие / В.А. Полторак. – [2-е изд.] – Днепропетровск: Издательство ДУЭП, 2002. – 368 с.
101. Полторак В.А. Проблемы взаимосвязи социологии и социологического пиара / В.А. Полторак // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна, 2005. – С. 125-128.
102. Поляничко А.О. Деякі аспекти формування комунікативної культури майбутніх соціальних педагогів / А.О. Поляничко // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – с. 270-273.
103. Понятійно-термінологічний словник з соціальної роботи / [авт.-уклад. І.В. Козубовська, І.І. Мигович, В.В. Сагарда та ін.]; за ред. Козубовської І.В., Миговича І.І. – Ужгород: Ґражда, 2000. – 250 с.
104. Попович Г.М. Інституціалізація соціальної роботи в Україні. Монографія / Г.М. Попович. – Ужгород: Ґражда, 2003. – 184 с.
105. Попович Г.М. Соціальна робота в Україні і за рубежем: Навчально-методичний посібник / Г.М. Попович. – Ужгород: Ґражда, 2000. – 134 с.
106. Почепцов Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов / Г.Г. Почепцов. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2000. – 624 с.
107. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. – 656 с.
108. Пригожин А.И. Организационные управленческие патологии / А.И. Пригожин // Общественные науки и современность. – 1998. – №3. – С. 16-23.
109. Пригожин А.И. Социология организаций / А.И. Пригожин. – М.: «Наука», 1980. – 256 с.
110. Проект Інформаційно-консультативний центр для родин, що мають дітей із вродженими вадами розвитку та спадковою патологією «Веселка» // Управлянні якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / [авт. кол.: М. Карлсон, Л. Сідельник, С. Міщенко та ін.]. – К.: Український Фонд Соціальних Інвестицій, 2007. – Додаток 4. – С. 77-85.
111. Работа Ю.І. Роль інформаційних і комунікаційних технологій у розвитку національного профспілкового руху в Україні / Ю.І. Работа // Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України: Науково практичний збірник. – 2006. – № 1 (34). – C. 17-19.
112. Риттцер Дж. Современные социологические теории / Дж. Ритцер; пер. с англ. А. Бойков, А. Лисицына. - [5-е изд.]. – СПб.: Питер, 2002. – 688 с. – (Серия «Мастера психологии»).
113. Ро О.С. Передовые технологии коммуникации и организации / О.С. Ро // Социс. – 2001. – № 3. – С. 64-73.
114. Роджерс Э. Коммуникации в организациях / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс; [пер. с англ. В.П. Аверчев, Л.И. Евенко, А.Н. Исаенко]. – М.: Экономика, 1980. – 176 с.
115. Родионов Б.А. Коммуникация как социальное явление / Б.А. Родионов – Ростов на Дону: Издательство Ростовского университета, 1984. – 144 с. – (Монография).
116. Романенко С.В. Особенности процесса информатизации в Украине / С.В. Романенко // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2007. – № 761. – С. 179-182.
117. Ручка А.О. Мас-медiа i культура в контекстi соцiєтальних перетворень / А.О. Ручка , Н.В. Костенко , Л.Г. Скокова  // Українське суспільство на порозі третього тисячоліття: [кол. мон. / пiд. ред. М. О. Шульги]. – К., 1999. – С. 541-589.
118. Савка В.Є. Соціальна робота як інструмент соціальної політики / В.Є. Савка // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2003. – С. 415-418.
119. Саймон Г. Менеджмент в организациях / Г. Саймон, Д. Смитбург, В. Томпсон; [сокр. пер с англ. Л.В. Калинкиной, Г.М. Квашнина, В.М. Лакеева]; общ. ред. и вступ. ст. А.М. Емельянова и В.В. Петрова. – М.: Экономика, 1995. – 335 с. – (Государственное и административное управление).
120. Сайтэл Ф.П. Современные паблик рилейшнз / Ф.П. Сайтэл; пер. с англ. - [8-е изд.] – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»; ИНФРА-М, 2002. – 591 с.
121. Семигіна Т.В. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій / Т.В. Семигіна // Соціальна робота в Україні: перші кроки: [зб. наук. праць / під ред. В. Полтавця]. – К.: Видавничий дім «КМ Аcademia», 2000. - С. 173-195.
122. Семигіна Т.В. Інформаційно-консультативні центри в системі соціального захисту населення / Т.В. Семигіна // Соціальна політика і соціальна робота. – 2000. – № 1. – С. 77-82.
123. Семигіна Т.В. Формування громадської думки щодо соціальних питань / Т.В. Семигіна // Соціальна політика і соціальна робота. – 2000. – № 2. – С. 88-101.
124. Сила Т.І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / Т.І. Сила – К., 2007. – 20 с.
125. Слепенков И.М. Основы теории социального управления / И.М. Слепенков, Ю.П. Аверин. – М.: Высшая школа, 1990. – 302 с.
126. Соковнин В.М. О природе человеческого общения (опыт философского анализа) / В.М. Соковнин. – Фрунзе: Издательство «Мектеп», 1973. – 116 с.
127. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие / А.В. Соколов – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461 с.
128. Сорока Ю.Г. Комплексное использование дискурсивного и контент-анализа в исследовании произведений массовой коммуникации / Ю.Г. Сорока // Вісник Харківського державного університету. Сер. Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. – 2000. – № 492. – С. 192-196.
129. Сорока Ю.Г. Медиа образ социальной структуры и проблема номинаций социальных агентов / Ю.Г. Сорока // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна, 2003. - С. 212-216.
130. Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие / [Бабушкин А.В., Гурьянова М.П., Зайнышев И.Г. и др.]; отв. ред. д.и.н., проф Е.И. Холостова, д.и.н., проф. А.С. Сорвина. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 427 с. – (Серия «Высшее образование»).
131. Социальный заказ в Украине: обоснование и внедрение / Брудный В.И, Каминник И.С., Крупник А.С.; Ассоциация поддержки гражданских инициатив «Ковчег». - Одесса: Типография «Виктория», 2001. – 112 с.
132. Социальный паспорт Харькова: [сборник социальной информации / под. ред. Б.С. Юровского] / Управление труда и социальной защиты населения Главного управления по гуманитарным и социальным вопросам Харьковского городского совета. - [6 изд., перераб. и доп.]. – Харьков: Центр «Консультант», 2005. – 292 с.
133. Соціальна робота в Україні: Навчальний посібник / [І.Д. Звєрєва, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.]; за ред. І.Д. Звєрєвої, Г.М. Лакктіонової. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
134. Соціальний паспорт Харкова / [Л.В. Болгова, І.О. Черняєва, І.В. Шевченко та ін.; за кер. С.О. Горбунової-Рубан, А.Є .Тамма]; Управління праці та соціального захисту населення Департаменту охорони здоров’я та соціальних питань Харківської міської ради, Інститут соціальної політики регіону. – [7 вид., перероб. та доп.]. – Х.: ТОВ «Контур», 2006. – 316 с.
135. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007 – 52 с. – (Посилення регіональних соціальних служб. Проект Тасі).
136. Стандарти соціальних послуг: Збірка проектів документів / [Кн. 2; за ред. Л.Л. Сідельник]. – К.: ТОВ «ЛДЛ», 2007. – 232 с.
137. Статистичний щорічник України за 2007 рік / Державний комітет статистики України; за ред. Осауленка О.Г. – К.: Видавництво «Консультант», 2008. – 551 с.
138. Стецюра О.В. Деякі аспекти професійного спілкування соціальних працівників / О.В. Стецюра // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 307-309.
139. Суворов Л.Н. Социальное управление: Опыт философского анализа / Л.Н. Суворов, А.Н. Аверин. – М.: Мысль, 1984. – 232 с. – (Экономика и управление).
140. Тимошенко А.Л. Державна соціальна реклама в Україні: проблеми та перспективи розвитку / А.Л. Тимошенко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2006. – № 1. – С. 57-63.
141. Тоффлер Э. Третья волна / Э. Тоффлер; [пер. с англ. / науч. ред., авт. предисл. П.С. Гуревич]. – М.: ООО «Фирма «Издательство АСТ», 1999. – 784 с. – (Классическая философская мысль).
142. Тоффлер Э. Шок будущего / Э. Тоффлер; [пер. с англ. Е. Руднева, Л. Бурмистрова, К. Бурмистрова и др. / науч. ред., авт. предисл. П.С. Гуревич] – М.: ООО «Издательство ACT», 2002. – 557 с. – (Philosophy).
143. Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій / [М.Ф. Головатий, М.П. Лукашевич, Г.А. Дмитренко та ін.]. – К.: МАУП, 2002. – 376 с.
144. Федотова Л.Н. Контент-аналитические исследования средств массовой информации и пропаганды: Учеб.-метод. пособие / Л.Н. Федотова. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1988. – 77 с.
145. Хабермас Ю. Модерн – незавершенный проект / Ю. Хабермас // Вопросы философии. – 1992. – №4. – С. 40-52.
146. Хижняк Л.М. PR-технологии в информационном сопровождении социальной защиты пенсионеров мегаполиса / Л.М Хижняк // PR-технологии в информационном обществе: матер. IV Всерос. науч.-практ. конф., 30-31 марта 2007 г., Санкт-Петербург. – Часть II. – СПб.: Изд-во Политехн.ун-та, 2007. – С. 75-77.
147. Хижняк Л.М. Организационные формы и системы коммуникаций / Л.М Хижняк // Вісник Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна. «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». – 2004. - №621. – С. 77-82.
148. Холл Р.Х. Организация: структуры, процессы, результаты / Ричард Х. Холл; [пер. с англ. Е. Нестерова, Т. Принцева; под общ. ред. И.В. Андреевой] – СПб.: Питер, 2001. – 512 с. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).
149. Хоманс Дж. Социальное поведение как обмен / Дж. Хоманс // Современная зарубежная социальная психология: [тексты / ред.-сост. Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А.Петровская] – М.: Изд-тво Моск. Ун-та, 1984. – С. 82-91.
150. Чумиков А.Н. Связи с общественностью: Учеб. пособие / А.Н. Чумиков. - [3-е изд.]. – М.: 2001. – 296 с. – (Серия «Наука управления»).
151. Шевчук П.І. Соціальна політика / П.І. Шевчук. – [2-е вид.]. – Львів: Світ, 2005. – 400 с.
152. Шелдрейк Дж. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / Дж. Шелдрейк; [пер. с англ. А. Чех; под ред. В.А. Спивака]. – СПб.: «Питер», 2001. – 352 с. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).
153. Щербина В.В. Социальные теории организации: Словарь / В.В. Щербина. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 264 с.
154. Щербина В.Н. Интернет как новая социальная реальность: социологический аспект / В.Н. Щербина // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: зб. наук. праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, 2002. - С. 471-475.
155. Яковлев И.П. Паблик рилейшинз в организациях / И.П. Яковлев. – СПб: Петрополис, 1995. – 148 с.
156. Ярема О.М. Деякі особливості тренінгів спілкування у підготовці фахівців для соціальної сфери / О.М. Ярема // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С.355-357.
157. Яременко О.О. Соціальна політика: теоретико-методологічні основи дослідження процесів формування та ефективності реалізації: Монографія. Статті. Виступи. Інтерв’ю / О.О. Яременко – К.: Ін-т екон. та прогнозув. НАН України; УІСД ім. Олександра Яременка, 2006. – 480 с.
158. Fleherty M.P. «Burn out» and Vicarious Trauma / M.P. Fleherty // Реформування соціальних служб в Україні: сучасний стан та перспективи: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. / за ред. Н. Ничкало, Б. МакКензі. – Львів; Вінніпег: Видавнича фірма «Малті-М». – Львів, 2003. – С. 52-55.
159. Haynes K. Information and Referral Services / K. Haynes // Encyclopedia of Social Work. – [19th ed.]. – Washington, DC, National Association of Social Workers, 1995. – Vol. 2. – P. 1464-1470.
160. Hopkins K. Preventing and coping with burn-out among mental health professionals / K. Hopkins // Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежем: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 травня 2003 р., Ужгород / заг. ред. І.В. Козубовської, І.І. Миговича. – Ужгород: Мистецька лінія, 2003. – С. 333-335.
161. Rasmussen R.V. Issues in Communication Skills Training / R.V. Rasmussen // Managerial Skills: Explorations in Practical Knowledge / edited by John D. Bigelow, “Sage Publications” the International Professional Publishers, Newbury Park – London, New Dalhi, 1991. – Р. 179-192.
162. Warner N. Changes in Management in the Social Services / N. Warner // Handbook of Public Services Management. Edited by Christopher Pollitt and Stephen Harrison – Blackwell Publishers, Oxford, First published 1992. – Р. 173-195.
163. Благотворительный фонд «Ассоциация инвалидов-компьютерщиков»: Официальный сайт [Электронный ресурс] // Благотворительный фонд «Ассоциация инвалидов-компьютерщиков» – Режим доступа:

 [http://www.aik.com.ua/](%20http%3A//www.aik.com.ua/)

1. Василькова В.В. Социология коммуникаций [Электронный ресурс]: программа курса / А.А. Василькова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет, 2005. – Режим доступа:

<http://www.ideashistory.org.ru/pdfs/12vasilkova1.pdf>

1. Григорьева Н.Н. Коммуникационный менеджмент [Электронный ресурс]: Учебно-методические материалы / Н.Н. Григорьева. – М.: МИЭМП, 2007. – 44 с. – Режим доступа:

<http://www.miemp.ru/student/metod/fu/km.pdf>

1. Державна служба зайнятості України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Державна служба зайнятості України. – Режим доступу:

[http://www.dcz.gov.ua/](http://www.dcz.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=8974180)

1. Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України. – Офіційний сайт Державного комітету статистики України. – Режим доступу:

<http://www.ukrstat.gov.ua/>

1. Закон України «Про благодійництво та благодійні організації» від 16 вересня 1997 р. N 531/97-ВР (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про благодійництво та благодійні організації». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 4 лютого 1998 р. N 75/98-ВР [Електронний ресурс] // Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. N 280/97-ВР (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про молодіжні та дитячі громадські організації» від 1 грудня 1998 року N 281-XIV (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про молодіжні та дитячі громадські організації». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про об’єднання громадян» від 16 червня 1992 року N 2460-XII (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про об’єднання громадян». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 09.01.2007 р. N 537–V [Електронний ресурс] // Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки». – Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2007. – № 12. – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р. N 966-ІV (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про соціальні послуги». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 р. N 2558-III (Зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] // Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю». – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Законодавство. – Режим доступу:

<http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>

1. Информационно-консультационный центр для работников социальной сферы [Электронный ресурс] // Информационно-консультационный центр для работников социальной сферы. – Официальный сайт Запорожского государственного университета. – Режим доступа:

<http://www.zsu.edu.ua/rus/university/departments/spp/icc>

1. Кабачная О.В. Паблик Рилейшнз [Электронный ресурс]: программа учебного курса / О.В. Кабачная – Х.: Харьковский национальный университет имени В.Н. Каразина, 2004. – Режим доступа:

<http://library.univer.kharkov.ua/book/html/sociol/kabachnaja_pr.pdf>

1. Кабачная О.В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс]: программа учебного курса / О.В. Кабачная. – Х.: Харьковский национальный университет имени В.Н. Каразина, 2004. – Режим доступа:

<http://library.univer.kharkov.ua/book/html/sociol/kabachnaja_soc.pdf>

1. Кабінет міністрів України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Кабінет міністрів України. – Режим доступу:

[http://www.kmu.gov.ua/](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/officialcategory?cat_id=43145)

1. Клягин С.В. Игра в «классики»: методология pr-коммуникации и динамика научных парадигм [Электронный ресурс] / С.В. Клягин, Е.Н. Осипова // Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч. трудов. – СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2004. – C. 20-34. – Режим доступа:

<http://www.russcomm.ru/rca_biblio/k/klyagin-osipova.shtml>

1. Комітети Верховної Ради України [Електронний ресурс] // Комітети Верховної Ради України. – Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу:

<http://portal.rada.gov.ua/>

1. Концепція реформування системи соціальних послуг. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 р. N 178-р [Електронний ресурс] // Концепція реформування системи соціальних послуг. – Офіційний сайт Міністерства праці та соціальної політики України. – Режим доступу:

<http://mlsp.kmu.gov.ua/labour/sp/control/uk/publish/article?art_id=36748&cat_id=36204>

1. Копанева Т.Г. Социальная специфика гендерной коммуникации [Электронный ресурс] / Т.Г. Копанева, В.А. Рамих // Вестник Донского государственного технического университета. –2003. – Т.3. – №2 (16). – С. 170-176. – Режим доступа:

<http://www.dstu.edu.ru/vestnik/num10/phil.html>

1. Лавриненко В.Н. Гендерные различия в коммуникации [Электронный ресурс] / В.Н Лавриненко // Пятигорский государственный лингвистический университет. Университетские чтения 2006. – Симпозиум 1. – Сек. № 1-20. Актуальные проблемы языкознания – Режим доступа:

<http://pn.pglu.ru/index.php?module=subjects&func=printpage&pageid=1693&scope=page>

1. Ліцензійні умови професійної діяльності у сфері надання соціальних послуг. Проект наказу Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Міністерства праці та соціальної політики України [Електронний ресурс] // Ліцензійні умови професійної діяльності у сфері надання соціальних послуг. – Офіційний сайт Міністерства праці та соціальної політики України. – Режим доступу:

<http://mlsp.kmu.gov.ua/labour/sp/control/uk/publish/article?art_id=37678&cat_id=36205>

1. Луман Н. Что такое коммуникация? [Электронный ресурс] / Н. Луман // Социологический журнал. – 1995. – № 3. – Режим доступа:

[http://sj.obliq.ru/article/175](%20http%3A//sj.obliq.ru/article/175)

1. Маркова О.Ю. Гендерные аспекты внутриорганизационных коммуникаций [Электронный ресурс] / О.Ю. Маркова // Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч. трудов. – СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 299-313. – Режим доступа:

<http://www.russcomm.ru/rca_biblio/m/markova.shtml>

1. Міністерство внутрішніх справ України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство внутрішніх справ України. – Режим доступу:

<http://mvs.gov.ua/>

1. Міністерство освіти і науки України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство освіти і науки України. – Режим доступу:

<http://www.mon.gov.ua/>

1. Міністерство охорони здоров’я України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство охорони здоров’я України. – Режим доступу:

[http://www.moz.gov.ua/](http://www.moz.gov.ua/ua/main/siterubr/)

1. Міністерство праці та соціальної політики України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство праці та соціальної політики України. – Режим доступу:

<http://www.mlsp.gov.ua/>

1. Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи. – Режим доступу:

<http://www.mns.gov.ua/>

1. Міністерство України у справах сім’ї, молоді і спорту: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Міністерство України у справах сім’ї, молоді і спорту. – Режим доступу:

[http://www.kmu.gov.ua/sport/control\](http://www.kmu.gov.ua/sport/control%5C)

1. Моисеева А.П. Коммуникационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.П. Моисеева. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 104 с. – Режим доступа:

<http://ctl.tpu.ru/files/prkommenedup.pdf>

1. Орлова Т.М. Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами [Электронный ресурс] / Т.М Орлова // Государственная служба. – 2002. – № 3 (17) май-июнь. – Режим доступа:

<http://www.rags.ru/akadem/gos_sl/17-2002/17-2002-36.html>

1. Пенсійний фонд України: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Пенсійний фонд України. – Режим доступу:

<http://www.pfu.gov.ua/>

1. Положення про Міністерство праці та соціальної політики України. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 2 листопада 2006 р. N 1543 [Електронний ресурс] // Положення про Міністерство праці та соціальної політики України. – Офіційний сайт Міністерства праці та соціальної політики України. – Режим доступу: <http://www.mlsp.gov.ua/control/uk/index>
2. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / В.Е. Рева – Пенза: Изд. ПГУ, 2003 – 161 с. – Режим доступа:

<http://window.edu.ru/window_catalog/files/r24482/comm_manag.pdf>

1. Система электронных социальных офисов г. Харькова [Электронный ресурс] // Система электронных социальных офисов г. Харькова. – Режим доступа:

<http://www.e-ofis.social.kharkov.ua/>

1. Соціально–економічна захищеність населення України [Електронний ресурс]: доповідь за результатами вибіркового обстеження 2006 р. // Соціально–економічна захищеність населення України. – Офіційний сайт Державного комітету статистики України. – Режим доступу:

<http://www.ukrstat.gov.ua/>

1. Хабермас Ю. Отношения между системой и жизненным миром в условиях позднего капитализма [Электронный ресурс] / Ю. Хабермас // THESIS. Весна. – 1993. – Т 1. – Вып. 2. Структуры и институты. – С. 123-136. – Режим доступа:

<http://www.hse.ru/science/igiti/thesis2/2_2Haber.pdf>

1. Харківська міська рада: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Харківська міська рада. – Режим доступу:

<http://city.kharkov.ua/>

1. Харківська обласна державна адміністрація: Офіційний сайт [Електронний ресурс] // Харківська обласна державна адміністрація. – Режим доступу:

<http://www.kharkivoda.gov.ua/>

1. Харьков-социальный [Электронный ресурс]: Информационный портал // Харьков-социальный. – Режим доступа:

<http://www.social.kharkov.ua>

1. Шепель В.М. Коммуникационный менеджмент [Электронный ресурс] / В.М. Шепель // Официальный сайт Лиги профессиональных имиджмейкеров. – Режим доступа:

<http://www.l-p-i.ru/catalog/articles/detail.php?ID=1274>

1. Gould N. Globalization and the personal social services - some European perspectives [Electronic resource] / N. Gould. – Discussion paper for the ‘Globalization and Public Policy’ workshop, the transatlantic Master’s programme in Public Policy and the Global Economy, Department of Political Science, University of Toronto, Canada, May 10-20, 1999. – Режим доступа:

<http://www.chass.utoronto.ca/tamapp/Gould>

***Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке:*** [***http://www.mydisser.com/search.html***](http://www.mydisser.com/search.html)