

2016

*Збірник наукових праць  
за матеріалами Всеукраїнської  
науково-практичної конференції*

**«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ  
СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ  
СИСТЕМ В УМОВАХ  
ТРАНСФОРМАЦІЙНОЇ  
ЕКОНОМІКИ»  
12 – 13 квітня 2016 р.**

**ЧАСТИНА 4  
Секція 4**



Національна металургійна академія України  
Кафедра фінансів  
Кафедра обліку і аудиту  
13.04.2016



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Інститут модернізації змісту освіти  
Національна металургійна академія України  
Українська інженерно-педагогічна академія  
Полтавська державна аграрна академія**

***Збірник наукових праць  
за матеріалами Всеукраїнської науково-  
практичної конференції***

**«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-  
ЕКОНОМІЧНИХ СИСТЕМ В УМОВАХ  
ТРАНСФОРМАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ»**

**12-13 квітня 2016 р.**

**м. Дніпропетровськ**

*Секция 4*  
*к.э.н., доцент Лукашевич В.А.*  
*доцент кафедры банковского дела*  
*Полесского государственного университета Республики Беларусь*  
*E-mail: KBW-Pinsk@yandex.by*

## **РАЗВИТИЕ РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ПОСРЕДСТВОМ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ**

Ушло в прошлое время, когда вновь открывающиеся на территории СНГ коммерческие банки единолично представляли сферу финансового посредничества и диктовали условия своих услуг продуктов и преимущественно с учетом только собственных выгод и интересов. Учредителями новых кредитных институтов были органы государственного управления и крупные государственные предприятия, что во многом определяло их политику взаимоотношений с клиентурой. Зачастую крупные экономические агенты в лице промышленных и сельскохозяйственных предприятий государственной формы собственности не имели возможности выбора финансового посредника, так как министерства определяли конкретные учреждения банков для их обслуживания. Физические лица и индивидуальные

предприниматели также не находили экономических предпочтений для приобретения банковских продуктов и услуг, поскольку политика государственных коммерческих банков не была направлена на стимулирование малого частного бизнеса при фактически полном отсутствии альтернативных специализированных кредитно-финансовых институтов в национальной финансово-кредитной системе. Усугублялась ситуация невысоким уровнем финансовой грамотности населения и финансовых служб предприятий, что не способствовало замене советского опыта банковского обслуживания.

Сегодня ситуация на рынке банковских услуг кардинально изменилась. Состояние банковской системы с институциональной точки зрения можно охарактеризовать, как достаточно развитую сеть совокупности кредитных учреждений, предлагающих широкий перечень банковских продуктов с возможностью выбора способа взаимодействия потребителя с кредитным учреждением. Несмотря на накопленный опыт выстраивания взаимовыгодных партнерских отношений с клиентами в условиях ужесточения конкуренции на рынке финансового посредничества в условиях финансовой нестабильности и снижения экономического потенциала клиентуры, перед коммерческими банками остро стоит проблемы выживания, решение которой базируется на реализации основной цели деятельности коммерческого банка – извлечении прибыли при условии обеспечения полного выполнения установленных нормативов безопасного функционирования. Банковская система Республики Беларусь не в полной мере соответствует рыночному типу. В частности, уровень концентрации капитала в банковском секторе Республики Беларусь по состоянию на 01.06.2015 г. составил 62,99% в пользу государственной составляющей (индекс Херфиндаля-Хиршмана – 0,1902), что хоть и ниже предыдущих периодов, но отражает высокий уровень государственной монополии в секторе [1]. При этом коммерческие банки с преобладающей долей государства в уставном капитале находятся в значительно более выгодном положении: имеют преимущественное число субъектов хозяйствования государственной формы собственности на обслуживании; реализуют

значительные объемы государственных социальных и хозяйственных кредитных проектов; располагают государственной поддержкой в формировании уставных фондов; располагают доступностью к более дешевым ресурсам и т.д. Немаловажное значение имеет и устоявшиеся традиционные отношения населения к банкам, образованным на базе бывших советских.

Несмотря на отмеченные преимущества государственных банков эффективность их деятельности не в их пользу традиционных (Табл. 1).

Таблица 1. Рентабельность активов ROA (после выплаты налогов), % [1]

	01.07.2014	01.07.2015	Изменение (п.п.)
Государственные банки	0,95	0,96	0,01
Иностранные банки	3,10	2,29	-0,91
Частные банки	2,91	2,45	-0,46
Банковский сектор	1,72	1,40	-0,32

При общей отрицательной динамике уровень рентабельности у иностранных и частных банков значительно выше, что обусловлено рядом факторов организационного и коммерческого характера. В частности, определяющее значение для успешного бизнеса имеет принятые принципы выстраивания взаимоотношений с клиентами, как партнерами.

Заслуживает внимания опыт ряда средних и мелких банков Республики Беларусь в продвижении продуктов и услуг на рынке финансового посредничества. Это достигается путем реализации поэтапного системного подхода к повышению лояльности клиентов, обеспечивающий уровень качества обслуживания, превосходящий ожидания клиента и высокую вероятность его обращения в будущем именно в этот банк (рис. 1).



Рисунок 1. Системный подход к повышению лояльности клиентов

1. В качестве обязательств перед клиентами рассматривается свод принципов поведения работников, направленных на повышение лояльности клиентов к банку, предоставление финансовых услуг добросовестно, быстро на простых и понятных условиях [2]. Это способствует выстраиванию партнерских взаимоотношений банка с клиентами в более удобной форме, личное участие сотрудников, обеспечивающее клиентам чувства безопасности и доверия и воспитывающее в сотрудниках чувство ответственности.

Обязательство перед клиентами оформляются в соответствии с законами маркетинга, размещаются на сайте банка и в операционных офисах, содержит информацию в разрезе типов взаимоотношений и видов направлений банковского обслуживания.

2. Разработка и внедрение стандартов деятельности, систематизированных в Кодексе принципов и стандартов профессиональной этики, рассматривающих в качестве своей «... цели защиту деловой репутации, интересов бизнеса и иных интересов банка и их собственников посредством донесения ценности института до его работников, позволить определить приемлемость действий и поступков, обеспечить эффективное корпоративное управление, сохранить и укрепить репутацию банка» [2].

К ключевым принципам деятельности сотрудников отнесено:

- соблюдение требований законодательства и локальных нормативных актов и стандартов;
- исполнение трудовых обязанностей в соответствии с общепринятыми принципами морали, этики и требованиями банка.
- недопущение конфликта интересов, при котором личные интересы работника банка, его супруга (супруги), близких родственников или собственников влияют (могут повлиять) на надлежащее исполнение работником банка служебных обязанностей или принятие решений;
- сохранение конфиденциальности информации, доверенной банком или клиентами, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- защита и обеспечение надлежащего и эффективного использования имущества банка, недопущение его хищения, небрежности и расточительности;
- обязательства сообщать руководству о замеченном незаконном и неэтичном поведении сотрудников.

В банке налажена система контроль за их соблюдением стандартов с помощью таких традиционных способов, как:

- тайный покупатель, с помощью чего обеспечивается независимая оценка качества сервиса в точках продаж;
- претензионная работа с обращениями граждан по различным каналам коммуникации;
- внутренний аудит, направленный на оценку сервиса собственными силами;
- наставничество, обеспечивающее передачу опыта и обеспечение возможности повышения квалификации работников банка.

3. Введение в штат банка должности финансового примирителя в целях:

- а) быстрого и эффективного рассмотрения обращений клиентов;
- б) оперативного оказания помощи клиентам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации;
- в) обеспечения прозрачных и искренних отношений банка с клиентом.

Возможность обращения к финансовому примирителю предоставлена любому клиенту банка, для чего на сайте банка размещена информация его о полномочиях, режиме работы, времени рассмотрения обращения, почтового адреса, номера телефона и электронного адреса и др. Вариант обращения клиентом клиент выбирает самостоятельно: письмо на бумажном носителе, звонок в офис финансового примирителя, электронное письмо, личный прием.

Финансовый примиритель рассматривает обращения клиентов в рамках заключенных договоров и принимает решения при условии, что клиент пользовался услугами банка и не обращался по спорным вопросам в суд. Обращение рассматривается в индивидуальном порядке в течении установленного срока при совместном обсуждении ситуации и определении

пути решения: льготные условия погашения своих обязательств перед банком при наличии объективных причин и добросовестного отношения последнего; снижение финансовой нагрузки; предоставление отсрочки платежа и рассрочки исполнения требований; отмена штрафов; консультирование и т.п.

4. В целях формирования и поддержания позитивного восприятия банка потребителями банковских услуг создается комитет по развитию отношений с клиентами из числа высококвалифицированных работников из различных подразделений. В обязанности комитета входит определение стратегических целей и тактических ориентиров в обеспечении качества обслуживания и повышении лояльности клиентов банка. Периодически комитет представляет отчет Наблюдательному Совету банка о проведенных плановых и внеплановых мероприятиях в означенном поле деятельности и докладывает о тенденциях в области его функционирования. Оценка результатов применения системного подхода к повышению лояльности клиентов производится экспертным методом, при котором по шкале от 0 до 10 рассчитывается индекс потребительской лояльности (NPS – Net promoter Score): вероятность того, что клиент порекомендует банк своим друзьям (знакомым, коллегам).

5. С целью изучения уровня удовлетворенности клиентов качеством полученных услуг и продуктов практикуется доступ через сайт банка к анкете, результаты чего периодически определяются специальной комиссией и докладываются руководству и наблюдательному совету банка.

6. Для обеспечения привлекательности банковских услуг предоставляется возможность получения немедленной индивидуальной консультации через специальное окно на главной странице сайта банка без необходимости посещения офиса.

7. Проведение образовательных проектов для корпоративных клиентов, способствующих развитию партнерских отношений банка с клиентами и повышению их доверия. На организованные банком встречах руководители и ТОП-менеджеры ведущих белорусских компаний делятся опытом работы в непростой экономической ситуации, обсуждают способы достижения успеха,



новые идеи повышения эффективности работы, представляют технологии проведения анализа, принятия решений, и прогнозирования результатов.

Несмотря на достаточно позитивный опыт системного подхода к повышению качества банковских услуг и относительное благополучие иностранных и частных банков в сравнении с государственными банками, следует отметить и наличие определенных проблем. В настоящее время в Республике Беларусь наблюдается сокращение численности работников банковского сектора за счет централизации ряда операционных процедур, повышения уровня автоматизации технологических процессов и снижения спроса на банковские кредитные и другие продукты на фоне ухудшения макроэкономических показателей и, соответственно, роста уровня внутрисистемной конкуренции. Снижение численности в свою очередь ведет к чрезмерной напряженности труда особенно сотрудников операционных офисов банков, переутомлению, потере трудоспособности, быстрому выгоранию и увольнению по собственной инициативе. Высокий уровень сменяемости кадров не обеспечивает возможность немедленного и полного соответствия вновь принятых работников требованиям стандартов в области качества обслуживания. При этом зачастую кадровые службы и руководители банков недостаточно серьезно воспринимают данную проблему и не внимательно относятся к проблеме чрезмерной нагрузки. Мировой практика показывает, что бережное и внимательное отношение к персоналу также является залогом качества не только текущей операции, но и значительным потенциалом развития банка.

### **Список использованной литературы**

1. Банковский сектор Республики Беларусь: краткая характеристика устойчивости функционирования Национальный банк Республики Беларусь / Главное управление банковского надзора / Режим доступа: [http://www.nbrb.by/publications/banksector/bs\\_20150701.pdf](http://www.nbrb.by/publications/banksector/bs_20150701.pdf).

2. Обязательства перед клиентами. Кодекс принципов и стандартов профессиональной этики / ОАО "ХКБанк") / Режим доступа: <http://homecredit.by/upload/Kodeks-chesti-Banka.pdf>

3. Анкета / ЗАО "Цептер Банк"/ Режим доступа:  
<https://www.zepsterbank.by/>
4. Онлайн-сервисы для клиентов / ЗАО "Идея Банк"/ Режим доступа:  
<https://ideabank.by/forma/forma/>
5. «Бизнес в стиле flex» / ЗАО "МТБанк") / Режим доступа:  
<https://www.mtbank.by/about/newspage/biznes-v-stile-flex-start-2016>

## Секція 4

### Методи та технології управління економічними системами в умовах трансформаційної економіки

<i>Барно П.В., науковий керівник Жваненко С.А.</i> Моделі цілочислового лінійного програмування.....	9
<i>Баценко Л.М., Щербак О.</i> Управління виробництвом продукції галузі рослинництва.....	12
<i>Белозерцев В.С.</i> Розвиток інформаційних систем, технологій та комунікацій в обліку в умовах глобалізації.....	18
<i>Беліцька Д.О., науковий керівник Кучумова І.Ю.</i> Удосконалення системи управління витратами на підприємстві.....	25
<i>Біловол Р.І.</i> Практические аспекты внедрения энергосберегающих технологий на ОАО «Полтавский автоагрегатный завод».....	28
<b>Бойко В.В.</b> , <i>Лях С.Ю.</i> Організація маркетингової діяльності промислового підприємства.....	34
<i>Боліла С.Ю.</i> Забезпечення якості надання державних управлінських послуг в умовах суспільної трансформації.....	38
<i>Бондар А.В., Демець Н.С., Степова С.В.</i> Організація автоматизованого обліку виробничих запасів.....	43
<i>Бондар Ю.А.</i> Регулювання і контроль міжнародних інвестиційних процесів.....	47
<i>Бородко Т. Л.</i> Управление деловой средой фирмы: ситуационный поход... ..	52
<i>Бочуля Т.В.</i> Управлінська архітектура як основа розвитку підприємства в новій економіці.....	57
<i>Бугайчук В.Я., науковий керівник Борисюк О.В.</i> Напрями вдосконалення державного фінансового контролю в Україні.....	61
<i>Варяниченко О.В., Фесик О.А.</i> Формування стратегії діяльності ПАТ «Київський вітамінний завод» на основі SWOT-аналізу.....	65
<i>Варяниченко О.В., Кравченко А.О.</i> Місце економічного аналізу при виявленні напрямів підвищення ефективності господарської діяльності промислового підприємства.....	72
<i>Веретін Л.С.</i> Основні аспекти актуальності управління продуктивністю підприємства.....	76
<i>Власенко Н.А.</i> Дослідження соціального аспекту конкурентоспроможності підприємств за рахунок впровадження соціальноорієнтованих технологій..	81
<i>Вовк М.С., Сергиенко К.К.</i> Антикризисное управление предприятиями Украины в условиях трансформации экономики.....	86
<i>Володько Л.П., Володько О.В.</i> Экспертные оценки качества дистанционных банковских услуг.....	89
<i>Вонсович В.В., Гладій І.О.</i> Методика попроцесного калькулювання.....	93
<i>Галенін Р.В.</i> Стратегічний вибір організації: розвиток, мобільність, капіталізація людських ресурсів.....	96
<i>Головань Д.В.</i> Розробка системної моделі для підвищення прибутковості торговельного підприємства.....	100

<i>Горкуша А.В., Жилинская Н.Н.</i> Стратегия управления проектами в сфере электронной коммерции.....	106
<i>Гречко О.О., науковий керівник Деділова Т.В.</i> Місце та роль новітніх маркетингових технологій у сучасній глобальній економіці.....	118
<i>Грищенко О.Ф.</i> Дослідження теоретичних основ управління ціновою політикою банківських установ.....	122
<i>Грошелева О.Г., Бобир А.С.</i> Активізація трудового потенціалу як дієвий важіль підвищення ефективності діяльності підприємства в умовах трансформації економіки.....	126
<i>Грошелева О.Г., Третьяк Д.В.</i> Сучасні підходи до ефективного управління персоналом підприємства в умовах трансформації економіки.....	133
<i>Грошелева О.Г., Фоменко С.В.</i> Формування кадрової політики сучасного промислового підприємства.....	138
<i>Грошелева О.Г., Корж Д.В.</i> Підвищення ефективності управління сільськогосподарським підприємством за рахунок виходу на зовнішній ринок.....	142
<i>Грошелева О.Г., Подставна О.О.</i> Управління ціновою політикою підприємства в умовах трансформаційної економіки.....	148
<i>Данкова Ю.С., науковий керівник Нусинов В.Я., Єлізарова К.С.</i> Дослідження впливу операцій М&А на діяльність ПАТ «ПівніГЗК».....	153
<i>Демчук С.В., Остапенко Т.Г.</i> Новітні методи та технології прийняття управлінських рішень в межах економічної системи.....	158
<i>Денисенко С.М., Приймак Н.С.</i> Сутність та значення реклами в сучасних умовах господарювання.....	162
<i>Жолобчук В.Я., науковий керівник Няньчук Н.Ю.</i> Особливості формування та управління клієнтською базою банку.....	165
<i>Зінченко А.О., Стенічева І.Б.</i> Сучасні тенденції формування системи мотивації та її роль у забезпеченні загальної ефективності діяльності підприємства.....	173
<i>Іванова М.І., Дон М.Л.</i> Сучасні підходи до оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємства – суб'єкта ЗЕД.....	178
<i>Іванова М.І., Молодчий Д.Ю.</i> Порівняння сучасних методів оцінювання конкурентоспроможності промислового підприємства.....	182
<i>Кальчевський В.В.</i> Роль податку на додану вартість у формуванні доходів державного бюджету України.....	187
<i>Карпова Т.О., науковий керівник Лук'янова В.В.</i> Оцінка процесів управління інформаційними системами на основі міжнародних стандартів.....	190
<i>Князькова В.С.</i> Обеспечение информационной безопасности организаций электронного бизнеса.....	194
<i>Коваленко Д.І., Бандоріна Л.М.</i> Проблеми обліку інтелектуального капіталу.....	200
<i>Ковпак Е.О., Нелюбов О.С.</i> Моделювання бізнес-процесів консалтингової фірми.....	205
<i>Колос І.В.</i> Вітчизняний досвід поширення концепції ощадливого виробництва.....	209

<i>Колупаєва І.В.</i> Дерегулювання економіки: стан та напрями розвитку в сучасних умовах.....	213
<i>Коновалова Н.С., Шаталова Г.Є.</i> Стан та перспективи розвитку суднобудування на Херсонщині.....	217
<i>Корженівська Н.Л.</i> Вплив трансформаційної економіки на методологію формування економічної безпеки зернової галузі.....	221
<i>Крайчук С.О.</i> Еколого-економічна ефективність застосування програмного забезпечення для прогнозування сейсмостійкості охоронних об'єктів.....	225
<i>Крутушкіна В.В., науковий керівник Храпкіна В.В.</i> Сучасний стан грошово-кредитного ринку України. Інструменти регулювання.....	229
<i>Крутько М.А.</i> Міжнародне кредитування України та його вплив на внутрішній валютний ринок в умовах євроінтеграції.....	235
<i>Кубиній Н.Ю.</i> Довіра як категорія конкурентоспроможності.....	239
<i>Кудрицька Ж.В.</i> Вплив трансформаційних процесів економіки на розвиток ринку Business Intelligence.....	244
<i>Лазановський П.П.</i> Аналіз системи комунікацій видавничо-виробничого підприємства «Місіонер».....	253
<i>Лобов С.П.</i> Резерви підвищення економічної ефективності діяльності за рахунок прискорення бізнес-процесів.....	260
<i>Лозович Т.М., науковий керівник та співавтор Адамів О.П.</i> Електронний документообіг в системі управління організацією.....	264
<i>Лукашевич В.А.</i> Развитие рынка банковских услуг республики Беларусь посредством повышения лояльности клиентов.....	268
<i>Маслаков А.В., науковий керівник Романуха О.Н.</i> Сутність ринкової економіки та роль держави в її управлінні.....	275
<i>Мироненко В.А., Паршутич О.А.</i> Сотрудничество международного валютного фонда и республики Беларусь.....	279
<i>Мосійчук І.В.</i> Механізми державного регулювання економіки України.....	283
<i>Мосійчук Ю.О., науковий керівник Борисюк О.В.</i> Хеджування ризиків як засіб управління активними операціями банків.....	287
<i>Найден О.С., Гармидер Л.Д.</i> Этапы становления логистического менеджмента.....	291
<i>Нехай В.В.</i> Теоретичні та практичні аспекти організації маркетингового управління підприємством.....	296
<i>Нікітіна Л.С., науковий керівник Дятчин В.З.</i> Сучасні тенденції, проблеми управління персоналом та підвищення його ефективності.....	304
<i>Павелчак-Данилюк О.Б., Семчишин Л.М.</i> Управління підприємством за допомогою економіко-математичного моделювання.....	308
<i>Перезовова І.В.</i> Аспекти впровадження системи контролінгу на торговельних підприємствах.....	316
<i>Петровська І.П.</i> Трансформація національної економіки у мінливих ринкових умовах.....	320
<i>Плекан У.М., Панухник О.В.</i> Організаційно-економічна підсистема механізму управління соціально відповідальною діяльністю підприємств...	323

<i>Попко О.В.</i> До питання запровадження вітчизняними підприємствами системи контролю якості продуктів харчування НАССР.....	327
<i>Пристапа Л. А., Данькова В. А.</i> Економічний зміст, особливості та відмінності факторингу та форфейтингу.....	331
<i>Пурій Г.В.</i> Проблеми побудови економічної системи в умовах трансформації.....	336
<i>Решетнікова О.В.</i> Формування логістичної системи підприємства в умовах трансформаційної економіки.....	340
<i>Різник В.С., науковий керівник Линенко А.В.</i> Стрес-тестування банківських ризиків як сучасний метод антикризового управління.....	343
<i>Русак І.Н.</i> Агентство регіонального розвитку как інструмент підвищення конкурентоспособності регіонів республіки Беларусь в рамках трансформації економіки.....	347
<i>Савченко-Марущак М.С., Соколова Н.А.</i> Математична модель чинників розвитку соціально-економічних систем та природно-кліматичних факторів.....	356
<i>Салінська К.В., Деордієва В.А.</i> Планування та прогнозування операційної системи сучасного підприємства.....	363
<i>Самусевич Я.В.</i> Прозорість центрального банку в контексті підвищення ефективності грошово-кредитної політики.....	369
<i>Саннікова С.Ф.</i> Застосування синергетичного підходу в управлінні організаційною культурою підприємства.....	373
<i>Світлична А.О., науковий керівник Литвиненко Л.Л.</i> Особливості та проблеми сучасного менеджменту на вітчизняних підприємствах в умовах євроінтеграції.....	377
<i>Сигида Л.О.</i> Біржові посередники на світових товарних і фондових біржах	382
<i>Синиціна Ю.П., Синицин Я.С.</i> Застосування таксономічного аналізу для визначення інтегрального показника оптимальності економічної безпеки регіону.....	386
<i>Сичова М.В., Остапенко Т.Г.</i> Стратегічне управління підприємством в умовах трансформації економіки.....	390
<i>Сідненко І.В., Авраменко О.І.</i> Шляхи подолання безробіття серед молоді...	394
<i>Стадник В.В.</i> Особливості побудови організаційно-економічного механізму управління інноваційним розвитком підприємства.....	398
<i>Степанова К.В., науковий керівник Жваненко С.А.</i> Рішення задач транспортного типу. Метод північно-західного кута.....	407
<i>Степанюк С.Б., Адамів О.П.</i> Інструментальні засоби управління діяльністю консалтингової компанії.....	412
<i>Ступіна Ю.Ю.</i> Використання сучасних математико – економічних методів аналізу при організаційно–економічному забезпеченні управління змінами на підприємствах машинобудівної галузі.....	418
<i>Тухтарова Т.К.</i> Взаємозв'язок освіти та економіки країни: актуальні проблеми державного менеджменту в період кризи.....	422
<i>Ус Ю.В.</i> Оптимізації процесу управління банком на основі інтегрованого підходу.....	428

<i>Усатенко О.В., Судоплатова Н.С.</i> Формування системи збуту виробничого підприємства.....	434
<i>Фонарьова Т.А.</i> Прийняття кадрових рішень на основі оцінки людського капіталу.....	438
<i>Хилько Е.А., Аникина Ж.П.</i> Тенденции развития облачного рынка и их влияние на интернет-маркетинг.....	443
<i>Цопа М.Б.</i> SWOT- аналіз як один із інструментів маркетингового управління збутовою діяльністю виробничих підприємств.....	446
<i>Чепеленко А.М., Чепеленко Д.С.</i> Вплив економічного зростання на соціальну та екологічну стабільність.....	451
<i>Черномазюк А.Г., Стадник В.В.</i> Ресурсний підхід до формування конкурентних переваг машинобудівного підприємства.....	454
<i>Швець В.Я., Гусєва Н.Ю.</i> Концепція підвищення якості продукції підприємств м'ясної промисловості України.....	460
<i>Шимко О.В.</i> Власна торгова марка як маркетинговий інструмент розвитку торговельних мереж.....	465
<i>Шкробот М.В., Назарчук Н.В.</i> Репутація – конкурентна перевага підприємства.....	469
<i>Шубалий О.М.</i> Перспективи удосконалення системи моніторингу соціально-трудової сфери регіону.....	474