

О.П. Гілета

O.P. Gileta

## ОРГАНІЗАЦІЯ З НАДАННЯ ПОСЛУГ ЯК ОСОБЛИВИЙ ТИП СОЦІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

**Abstract.** On the basis of the analysis of the definition of the notion “social organization” and its main characteristics, the original typology of social organizations including those providing social services as a separate type is proposed.

**Постановка проблеми.** Організація є предметом дослідження багатьох наук. Серед них – філософські, політологічні, економічні, юридичні науки, управлінська наука. Кожну з них цікавлять різні аспекти виникнення, функціонування та розвитку організацій. Предметом вивчення соціології, зокрема соціології організацій, є соціогрупова структура організацій, аналіз відносин, що склалися в колективі в процесі спільної діяльності, спрямованої на досягнення певних цілей, а також місце організацій в суспільстві та їх взаємозв'язок.

У будь-якій науці одним з основних завдань аналізу є створення типології об'єктів дослідження, тобто виявлення груп об'єктів з однаковими чи подібними властивостями. Створення такої типології сприяє впорядкуванню наших знань про досліджуваний об'єкт, їх систематиці. В соціологічній літературі можна знайти багато різних типологій соціальних організацій, але, на думку деяких дослідників, адекватна типологія організацій досі не створена.

**Аналіз досліджень, в яких започатковано розв'язання обраної проблеми.** Організація давно є предметом уваги вітчизняних та зарубіжних дослідників. Визначення організацій та їх ознак зустрічаємо в працях М. Вебера, Ф. Тейлора, Е. Мейо, Дж. Морено, Ч. Барнарда, Р. Холла. Організації вивчали С.С. Фролов, А.Н. Пригожин, А.І. Кравченко, Л.М. Хижняк. Типологію організацій знаходимо у Т. Парсонса, Г. Мінцберга, Ч. Барнарда, А. Етціоні, А.І. Пригожина. Але в публікаціях цих авторів проблема типологізації або не дістала достатньої розробки як такої, або запропоновані типології є досить складними у використанні, коли ставиться завдання визначення місця конкретної організації в певній типології. Це є важливим з огляду на потребу з'ясування місця конкретної соціальної організації серед їх загалу визначення належних їй функцій та ступеня ефективності її функціонування.

**Мета дослідження.** Метою нашого дослідження є аналіз існуючих типологій соціальних організацій, визначення критеріїв їх побудови, спроба вироблення власної типології із з'ясуванням можливостей її застосування в соціологічних дослідженнях.

**Виклад основного матеріалу.** Величезна кількість та різноманітність організацій у сучасному суспільстві зумовлює потребу їх класифікації, систематизації і, як результат, – вироблення типології. До створення власної типології нас спонукало те,

що в англійській літературі з питань соціальної роботи (а точніше – з адміністрування соціальної роботи) ми зустрічали термін “human service organization” – організація з надання послуг, що визначається як окремий тип організації, до якого належать, зокрема, організації з надання соціальних послуг і який не вписується в існуючі типології. Цей тип організації має свої характерні особливості, про що буде сказано нижче.

Однак перш ніж ми звернемось до проблеми типології, спробуємо з'ясувати, що ж таке соціальна організація з точки зору соціології та які її основні характеристики.

У всіх науках, в об'єкт дослідження яких входить організація, сам термін “організація” може вживатися в трьох основних значеннях:

- як внутрішня впорядкованість, узгодженість взаємодії окремих елементів чи частин системи у відповідності зі структурою цілого, форма усталеного взаємозв'язку елементів системи відповідно до законів її існування, співвідношення частин якогось цілого, його будова (організація як стан);
- як упорядкування, налагоджування, приведення в систему, тобто сукупність процесів чи дій, що ведуть до утворення чи вдосконалення взаємодій між частинами цілого (організація як процес);
- як штучне об'єднання людей (організація як явище).

Предметом нашого дослідження є соціальна організація, тому нас буде цікавити саме третє значення, що вживається стосовно людської спільноти.

Розглянемо, як визначається поняття “організація” в різних науках, що займаються її вивченням, і чим ці визначення відрізняються від визначення організації в соціології.

Наведемо декілька визначень організації, маючи на увазі організацію соціальну.

Найстисліше визначення організації знаходимо у філософській довідковій літературі. Тут організація визначається як об'єднання, установа, соціальний інститут [7]. До речі, в деяких філософських енциклопедичних виданнях взагалі не згадується поняття “організація” як явище.

Політологічна енциклопедія дає таке визначення організації: “Державна установа або громадське об'єднання людей, груп, колективів, що створюються для реалізації поставлених цілей, різних потреб, інтересів” [5, с. 84]. Також вказується, що організація є, як правило, офіційно зареєстрованою, має відповідні документи та право юридичної особи.

Значно повніші визначення організації можна зустріти в літературі з менеджменту. Тут поняття організації змінювалось і розвивалось відповідно до того, як розвивалася теорія управління. Вважається, що базові характеристики організації, які зустрічаються і у всіх пізніших визначеннях, дав М. Вебер. До цих ознак можна віднести наявність певних соціальних зв'язків усередині організації, певних правил, що обмежують доступ усередину організації, статуту, що втілюється в життя зусиллями конкретних людей, ієрархії влади і поділу праці. Крім того, М. Вебер відзначав, що організації ведуть безперервну цільову специфічну діяльність.

Ч. Барнард визначає організацію як “систему свідомо скоординованих дій чи зусиль двох і більше осіб” [9, с. 62]. На перший план він виводить такі характеристики

організації, як бажання частини членів брати участь у діяльності організації і наявність спільної для них цілі. На відміну від М. Вебера, Ч. Барнард наголошує на важливій ролі окремих осіб в організації.

Р. Голл до ознак, запропонованих М. Вебером, додає існування на відносно постійній основі і вказує, що результати діяльності організації є важливими для її членів, для самої організації і для суспільства в цілому.

Звертаючись до визначення організації в соціології, наведемо перш за все таке визначення: “Організація – це об’єднання людей, що спільно реалізують інтереси, програми або цілі на основі певних норм і правил” [6, с. 223]. Тут же дається точніше визначення саме поняття “організація соціальна” – “штучне об’єднання інституціонального характеру, що посідає певне місце в суспільстві і призначене для виконання більш чи менш чітко окресленої функції” [6, с. 348].

Наведемо декілька інших визначень організацій, які зустрічаються в соціологічній літературі:

“Формально організована й доцільно діюча спільнота” [2, с. 11].

“Утворення, що дозволяють суспільству добиватися цілей, яких не можуть добитися індивіди, діючи поодиночі” [3, с. 3]. “Скоординоване утворення, що складається принаймні з двох осіб, які працюють заради досягнення спільної цілі або сукупності цілей” [3, с. 3].

“Штучно створена соціальна група інституціонального характеру, що виконує певну суспільну функцію” [8, с. 19].

Оскільки організації, що є предметом нашого розгляду, – це штучні утворення, ми виключаємо природні організації, які виникли як “неплановані, спонтанні соціальні спільноти, не мають жорсткого закріплення індивідів за певними ролями і оснований на принципі добровільного членства” [8, с. 12]. Натомість штучні організації являють собою “систему зв’язків і соціальних ролей, що створюється за певним планом, для досягнення певної цілі і характеризується жорсткістю внутрішніх зв’язків, стійкістю відносно зовнішніх впливів, строгим закріпленням рольових функцій за кожним статусом, що його має член організації” [8, с.13–14].

Серед усіх ознак організації важливо виділити такі, що відрізняють її від інших утворень. С.С. Фролов називає дві характерні особливості, які відрізняють організацію від інших видів соціальних груп. Це, по-перше, наявність взаємопов’язаних специфічних цілей, а по-друге, – високий рівень формалізації її внутрішньої структури. Подібне визначення системоутворюючих ознак подають І.М. Гавриленко, В.І. Кузьменко та О.Л. Скіндін у навчальному посібнику “Соціологія організацій” [2]. Автори відносять до системоутворюючих ознак формально-правову регламентацію відносин та доцільну (цілеспрямовану) колективну діяльність.

Можемо відзначити, що визначення організації в соціології та в теорії управління мають досить багато спільного. Саме тому важливо розмежувати предметні поля соціології та теорії менеджменту. На основі аналізу літератури можна зробити висновки, що соціологія розглядає організацію не відокремлено, а як таку, що існує в певному соціальному оточенні, є тісно пов’язаною з ним та виконує певну соціальну функцію. Стосовно внутрішньої структури організації можна сказати, що до сфери

зацікавленень соціології входить аналіз суспільних відносин, які складаються між людьми в процесі спільної праці, спрямованої на досягнення певних цілей, а сам трудовий процес відповідним чином регламентується та координується. Менеджерські ж концепції трактують людину в організації лише як ресурс, поряд із технічними, фінансовими, інформаційними та іншими ресурсами, а не як особистість.

Теорії менеджменту та соціологічні теорії по-різному трактують поняття ефективності організації. У менеджменті основна увага приділяється досягненню визначених цілей. Соціологію, в першу чергу, цікавить соціальна ефективність діяльності організації, тобто “її позитивний чи негативний вплив на суспільне оточення” [2, с. 12]. Розглядається також вплив існуючого порядку на функціонування організації.

Величезна кількість та різноманітність організацій у сучасному суспільстві створює потребу в їх класифікації, систематизації і, як результат, – типології. Це дасть нам можливість упорядкувати наші уявлення про організації. Однак велике різноманіття та різноплановість організацій створюють значні труднощі для створення простої та зрозумілої типології. Існує багато найрізноманітніших типологій – за одним чи кількома критеріями. Організації, котрі, на перший погляд, можна віднести до однієї групи за одним критерієм, можуть значною мірою відрізнитися за іншим.

До найвідоміших типологій соціальних організацій можна віднести типології Т. Парсонса, Г. Мінцберга, Ч. Барнарда та А. Етционі. Т. Парсонс у рамках своєї теорії структурно-функціонального аналізу суспільних явищ визначає типи організацій за функціями, які вони виконують в суспільстві. Його типологія включає чотири типи організацій: виробничі, регулятивні (політичні), соціальні та інтегративні. Канадський учений Г. Мінцберг виділив в організації так звані центри концентрації членів організації, або центри впливу. Організаційна конфігурація в залежності від цього набуває різних форм, які відповідають певним типам організацій. Таких типів п'ять: (1) підприємницький тип, або проста організація з прямим контролем; (2) механістичний тип, або механістична бюрократія; (3) професійний тип, або професійна бюрократія; (4) диверсифікаційний тип; (5) інноваційний тип, або адхократія [4].

Ч. Барнард розрізняє типи організацій за масштабом (соціетальні та локальні) та за типом управлінських структур (скалярні та латеральні/безструктурні) [10]. А. Етционі розподіляє всі організації за співвідношенням шляхів соціального регулювання, що застосовуються до них, на три типи: (1) добровільні організації, члени яких об'єднуються на добровільних засадах: політичні партії, церкви, клуби, університети; (2) примусові організації, членами котрих стають з примусу: початкова школа, армія, психіатричні лікарні, концентраційні табори; (3) утилітарні організації, члени яких об'єднуються для досягнення загальних та індивідуальних цілей: підприємства, заводи, фірми [11].

Крім уже згаданих, можна назвати типи організацій, визначені за організаційно-формальними критеріями. Вони є простішими і очевиднішими. Так, за формою власності можна виділити приватні, державні, громадські, кооперативні та змішані організації; за відношенням до прибутку – комерційні (прибуткові) та некомерційні (неприбуткові) організації; за цілями – економічні та суспільно-політичні; за методами діяльності – легальні та нелегальні тощо.

Досить обґрунтовану і просту типологію зустрічаємо в навчальному посібнику “Соціологія організацій” [2], де, виходячи з міркування, що суспільство природним чином поділяється на економічну, політичну і культурну сфери, всі організації поділяються на економічні (господарські), політичні та культурно-освітні. Однак, на нашу думку, ця типологія не охоплює всіх можливих видів організацій.

За основу власної типології ми взяли запропонований Г.В. Осиповим поділ на трудові організації та громадські організації. Г.В. Осипов зазначає, що “соціальна організація виникає як об’єкт найчастіше тоді, коли досягнення якихось спільних цілей визнається можливим лише через досягнення індивідуальних цілей, або тоді, коли досягнення індивідуальних цілей виявляється можливим лише через висунення та досягнення спільних цілей” [6, с. 348] і твердить, що в першому випадку створюються трудові організації, а в другому – виникають так звані громадські організації.

Погоджуючись із критерієм поділу, але не зовсім – із назвою, зафіксуємо поділ всіх організацій на трудові та нетрудові. Осипов характеризує трудову організацію як таку, що створюється для спільного виконання трудових – виробничих, управлінських, розподільчих, учбових, лікувальних та інших функцій.

Багато визначень та характеристик, які зустрічаємо в теорії організацій, особливо в теорії менеджменту, – це визначення саме трудових організацій. Історично саме трудові організації виникли першими. Відомо, що ще ранні цивілізації залишили після себе матеріальні пам’ятки, створення яких було б неможливим без формалізації високорозвинутих організаційних структур.

Як певне підсумовування ознак трудової організації наведемо визначення організації (а, на нашу думку, – саме трудової організації), запропоноване Р. Голлом: “Організація – це колектив з відносно ідентифікованими межами, нормативним порядком (статутом), ранжируванням влади (ієрархією), системами комунікацій і координації членства (процедури), цей колектив існує на відносно постійній основі в навколишньому середовищі і займається діяльністю, яка зазвичай пов’язана з набором цілей; діяльність має результати для членів організації, для самої організації і для суспільства” [9, с. 65]. До цього можна додати, уточнюючи те, що вже було сказано, що організація має певну соціогрупову структуру, тобто керівний склад і виконавців. Крім того, організація має певну матеріально-технічну базу, фінансову, документальну систему тощо. Важливими питаннями, які має вирішити організація для досягнення поставлених цілей, є ефективність роботи та управління, система мотивації праці і стимулювання персоналу, розподіл функцій, залагоджування конфліктів.

Крім формальних соціальних зв’язків, норм та статусів, в організації складаються неформальні міжособистісні відносини як результат досить тривалого спілкування в процесі спільної роботи і необхідності координування зусиль.

Г.В. Осипов визначає два типи трудових організацій: підприємства (зайняті у виробництві та розподілі матеріальних цінностей та послуг) і установи (зайняті у сфері розумової праці). Відповідно, до першої групи він відносить організації виробничі, торгові, сфери обслуговування; до другої – освітні, лікувальні, культурні, управлінські, наукові та проектні.

Натомість ми пропонуємо поділ трудових організацій на три групи, а критерієм поділу обираємо вид продукту, створення якого є ціллю, заради якої була створена організація.

1. Підприємства. Продукт матеріальний, товари.
2. Заклади. Продукт нематеріальний, послуги.
3. Установи. Продукт нематеріальний, але особливий – закони, постанови, накази, інструкції тощо.

До першої групи відносяться організації, що зайняті у сфері матеріального виробництва. Цей тип організацій найкраще досліджений, оскільки саме на основі дослідження підприємств формувалися теорії організацій М. Вебера, Ф. Тейлора, Е. Мейо, Дж. Морено та ін. Усі вищезгадані ознаки організацій стосуються повною мірою підприємств.

Друга група – заклади – теж належать до трудових організацій і мають ті ж властивості, що й підприємства. Характеристику закладів або організацій, продуктом яких є послуги, подає Й. Гейсенфельд [12]. Заклади тут характеризуються як штучно створені соціальні утворення, котрі мають певні цілі і отримують ресурси з оточення для створення певного продукту, що забезпечує життєздатність організації. Вони створюють продукт для інших соціальних утворень (груп) і в обмін на цей продукт отримують необхідні ресурси. Так само, як, наприклад, фабрика виробляє продукт, що призначений для споживання окремими індивідами чи групами, заклад розробляє програми і послуги, що теж призначені для споживання окремими індивідами чи групами або навіть усім суспільством.

Однак вони мають і певні особливості, що характеризують їх як особливу групу, відмінну від підприємств. До цієї групи належать, за визначенням, “низка організацій, основною функцією яких є захист, підтримка чи підвищення особистого добробуту індивідів шляхом виявлення, формування або зміни їхніх особистих характеристик” [12, с.1]. Визначальними ознаками цієї групи є такі:

- (1) вони працюють безпосередньо з людьми, тобто, у певному сенсі, люди є “сировиною”;
- (2) їхні повноваження стосовно захисту і сприяння добробуту людей є юридично закріпленими.

Крім цих двох визначальних характеристик, можна назвати й інші:

- той факт, що робота ведеться безпосередньо з людьми, накладає певні моральні зобов’язання, адже будь-яка діяльність стосовно клієнта може мати серйозні моральні наслідки;
- цілі організацій з надання послуг є, як правило, нечіткі та проблематичні – змінювати людей, впливати на їх добробут значно важче, ніж змінювати неживі об’єкти;
- ці організації функціонують у дуже неспокійному і нестійкому оточенні – в тому сенсі, що в їхньому оточенні зазвичай є ряд груп, які мають ті чи інші інтереси у функціонуванні організацій (так звані стейкхолдери) і які намагаються використати їх для досягнення власних цілей;
- заклади в своїй діяльності змушені використовувати технології, які не дають точної інформації стосовно того, як досягнути бажаних результатів, тому що (1)

люди є дуже складними системами і водночас дуже різними; (2) немає повного і точного знання того, як вони функціонують і як їх можна змінити; (3) багато ознак, які заклади призначені змінити, важко, а інколи і неможливо виокремити і виміряти;

- критичним фактором успіху організації в досягненні поставлених цілей є природа та якість стосунків “персонал – клієнт” [12, с. 9–10].

Які ж організації можна віднести до цієї групи?

У першу чергу, поняття “послуги” асоціюється з побутовою сферою; отже, передусім, це заклади сфери побуту: перукарні, хімчистки, ательє тощо. До цієї ж групи належать заклади, що надають послуги, пов’язані з утриманням житла, послуги водо- і газопостачання, електропостачання та зв’язку. Трохи менш звично говорити про поліклініки, школи, театри, магазини, дитячі садки як про заклади, що надають відповідно медичні, освітні, культурні, торгові послуги і послуги з догляду та піклування. Транспортні підприємства, як ми їх називаємо, згідно з цією класифікацією треба було б називати закладами, адже вони надають транспортні послуги. І вже зовсім незвичним може виглядати присутність у цій групі таких організацій, як армія, в’язниця, міліція, які ми теж відносимо до цієї категорії.

Щоб зрозуміти, яким чином ці організації можна асоціювати з наданням послуг, потрібно розширити сприйняття поняття “послуга”, яке в найбільш загальному плані можна визначити як “дію, вчинок, що дає користь, допомогу іншому” [1, с. 1080], з рівня індивіда на рівень суспільства в цілому. Таким чином, армія надає суспільству послугу, яка полягає в його захисті від зовнішніх ворогів, а також залучається до допомоги у випадках природних чи техногенних катастроф. В’язниця, з одного боку, забезпечує більшу безпеку суспільству, ізолюючи від нього індивідів, що скоїли злочин, відповідно до рішення суду, а з іншого боку, надає послуги із задоволення найважливіших матеріальних та духовних потреб ув’язнених, так само як інтернат забезпечує (чи, принаймні, повинен забезпечувати) задоволення найважливіших матеріальних та духовних потреб дітей, позбавлених батьківського піклування. Призначення міліції – захищати безпеку і добробут громадян, що теж можна кваліфікувати як послугу, тому що робота органів міліції спрямована на допомогу як окремим громадянам, так і суспільству в цілому.

Якщо аналізувати діяльність організацій цієї групи відповідно до вказаних визначень і тих ознак, які були наведені вище, то, перш за все, варто зазначити, що не у всіх організаціях цієї групи простежується виявлення, формування або зміна особистих характеристик клієнтів. Також не завжди якість стосунків “персонал – клієнт” відіграє таке важливе значення. Однак у цілому, на нашу думку, незважаючи на всю різноманітність, в організацій, які ми включили в цю групу, є значно більше спільного, ніж у будь-якої з цих організацій з тими організаціями, які ми віднесли до категорії підприємств.

Третя група трудових організацій, які ми назвали установами, особливо вирізняється своїм продуктом, який, з одного боку, важко назвати продуктом, – законами, постановами, розпорядженнями, а з іншого боку – саме ці закони, постанови, розпорядження є продуктом діяльності парламенту, міністерств, державної та місцевої адміністрації. Саме ці організації ми відносимо до третьої групи. У посібнику

“Соціологія організацій” [2] соціальні структури, які ми назвали установами, взагалі не кваліфікуються як організації на тій підставі, що у них відсутня самостійно визначена мета, а наявність такої мети називається системоутворюючою ознакою організації. Погоджуючись з тим, що наявність цілі є системоутворюючою ознакою організації, ми не погоджуємося з тим, що ця ціль повинна визначати сама організація. На нашу думку, оскільки організація виконує певну суспільну функцію, вона створюється суспільством тоді, коли досягнення суспільно значимої мети можливе лише через об’єднання індивідуальних зусиль.

Яка ж мета діяльності установ? Такою метою можна вважати розробку політики чи загальної стратегії, визначення напрямку розвитку. Це може відбуватися в будь-якій сфері: законодавчій, виробничій, фінансовій, науковій тощо. Саме відповідно до цієї мети будується весь внутрішній і зовнішній план дій цих організацій. Особливістю цих організацій, крім мети і особливого продукту, є їх моногрупова структура, чим вони відрізняються від більшості організацій.

Повернемося до нетрудових організацій. Тут ми виділяємо одну групу – об’єднання. Для цього типу організацій, як уже згадувалось, характерно те, що досягнення індивідуальних цілей виявляється можливим лише через висунення та досягнення спільних цілей. Ці цілі важливі, в першу чергу, для учасників самих організацій, хоча можуть мати більше чи менше значення для суспільства в цілому. Саме тут ми маємо як визначальну ознаку самостійно визначену ціль чи мету. Сюди відносимо політичні партії, громадські об’єднання, різноманітні спортивні, культурні, професійні та інші подібні об’єднання.

Таким чином, запропонована нами класифікація визначає чотири типи організацій: підприємства, заклади, установи та об’єднання. Три з них – підприємства, заклади та установи – є трудовими організаціями, що розрізняються за видом продукту, який створюється організацією; четвертий – об’єднання – складають нетрудові організації. Хотілося б зазначити, що назви можна вважати не зовсім відповідними, однак ми використали саме ті назви, які більш-менш використовуються як синоніми слова “організація” і вживаються для позначення хоча б деяких організацій, що входять у відповідну групу.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у вказаному напрямі.** Соціологічний аналіз поняття “соціальна організація” та її основних ознак дав можливість створити таку типологію організацій, в якій можна логічно вмотивовано розмістити організацію з надання послуг, яка стає однією з помітних складових постіндустріального суспільства. Ми вважаємо, що організації з надання послуг мають багато відмінного від тих організацій, які ми назвали підприємствами. Цей тип організацій досить давно і успішно вивчається зарубіжними дослідниками. Подальші дослідження будуть відбуватися в напрямі вивчення функцій, які виконує цей тип організацій, а також визначення соціальної ефективності діяльності різних типів трудових організацій у посткомуністичних суспільствах.



- 
1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / За ред. В.Т. Бусел. – К.: Ірпінь: ВТФ “Перун”, 2007. – 1736 с.
  2. *Гавриленко І.М., Кузьменко В.І., Скідін О.Л.* Соціологія організацій. – Навч. посіб. – Запоріжжя: ГУ”ЗІДМУ”, 2007. – 404 с.
  3. *Гібсон Дж.Л., Іванцевич Д.М., Доннелли Д.Х.-мл.* Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. – 8-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 662 с.
  4. *Минцберг Г., Альстрэнд Б., Лэмпел Д.* Школы стратегий. – СПб.: Питер, 2001. – 336 с.
  5. Политическая энциклопедия. В двух томах. – М.: Мысль, 2000. – 701с.
  6. Российская социологическая энциклопедия / Под. ред. Г.В. Осипова. – М.: ИНФРА-М, 1999. – 672 с.
  7. Философская энциклопедия / Под ред. Ф.В.Константинова. – М.: Совет. энцикл., 1967. – 746 с.
  8. *Фролов С.С.* Социология организаций: Учеб. – М.: Гардарика, 2001. – 384 с.
  9. *Холл Р.Х.* Организации: структуры, процессы, результаты: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
  10. *Barnard C.I.* The functions of the executive. – Harvard University Press, 2005. – 376 p.
  11. *Etzioni A.* A comparative analysis of complex organizations: on power, involvement, and their correlates. – NY: Free Press, 1975. – 584 p.
  12. *Hasenfeld Y.* Human service organizations. – NJ: Prentice-Hall, 1983. – 276 p.