Реферат

По дисциплине: "УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ"

На тему:

"УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В УСЛОВИЯХ ФОРМИРОВАНИЯ У РАБОТНИКОВ НЕГАТИВНЫХ МЕНТАЛЬНЫХ УСТАНОВОК. ВЛИЯНИЕ ОТНОШЕНИЯ К ЛЮДЯМ"

г. Москва - 2009 г.

Экономические показатели деятельности любого государства определяются четырьмя основными факторами: инфраструктурой, ресурсами страны, уровнем управления и уровнем мотивации населения к экономической активности и эффективной трудовой деятельности. Ресурсы России огромны и включают в себя как полезные ископаемые, так и человеческий потенциал. Инфраструктура сложнее, поскольку она подвержена постоянным изменениям, она постепенно преобразуется, и в определенной ее части улучшениям помогают информационные технологии, благо такая возможность имеется. Уровень управления непосредственно связан с уровнем мотивации населения, причем прежде всего здесь можно отметить его многомерность и неоднозначность. Низкий уровень управленческой подготовки руководителей среднего звена заметно снижает стремление работников к эффективному и результативному труду, т.к. многие из них уверены, что при плохом управлении результаты деятельности все равно будут плохими. Естественно, что говорить о низком качестве всей управленческой элиты некорректно (это не соответствует реальности), но на экономическую активность населения влияет прежде всего средний, интегральный уровень элиты. Однако самым проблемным является четвертый фактор, который определяет, на наш взгляд, существенное отставание промышленности и прикладной науки нашей страны от промышленно развитых и даже некоторых развивающихся государств. Несмотря на все усилия различных видов и форм бизнес-образования внедрить в сознание наших сограждан, прежде всего руководящего звена, положения о мотивации вообще и о ее конкретных механизмах в частности, представление о "мотивации деньгами", а то и просто "рабочим местом" как о самом эффективном способе стимулирования неистребимы. Да и с самими западными теориями не все "гладко". Подавляющее большинство этих теорий рассчитано на "сытый" западный менталитет и сегодняшних российских реалий не учитывают, да и не должны, поскольку разрабатывались под иной "социальный заказ" и в других условиях. Поэтому необходимо обеспечить разработку или по крайней мере адаптацию этих теорий к отечественным обстоятельствам. Но пока этого нет, делаются попытки применения существующих многочисленных западных теорий мотивации, которые по большей части слабо влияют на персонал российских организаций. Несмотря на то, что сейчас много сил вкладывается в различные виды и формы бизнес-образования, российские руководители имеют представление о мотивации и о ее механизмах, многие продолжают считать, что самый действенный способ увлечь работника - удержать его с помощью денег или должности.

Многочисленные западные модели мотивации не всегда применимы в России, т.к. их подавляющее большинство рассчитано на иные особенности менталитета и условия жизни. В связи с этим необходимо разработать собственные модели мотивации или хотя бы адаптировать западные теории к отечественным реалиям. На сегодняшний день на некоторых российских предприятиях можно увидеть попытки внедрения западных технологий мотивации в их чистом виде, но они, к сожалению, слабо влияют на персонал. Между тем эффективность, производительность и качество работы отечественных предприятий существенно отстают от западных даже в случае приобретения и освоения новых технологий. Так, по данным информационного портала Subscribe.ru [1], производительность труда в России составляет лишь 26% от показателя США.

Причина такого положения, связанного с историей вопроса об уровне отдачи от отечественных работников, составляет отдельную проблему. Почему несмотря на новые технологии, современное оборудование и применение широкой палитры используемых способов и механизмов мотивации производительность труда в нашей стране не совершила качественного изменения, а находится на достаточно низком уровне? Осмелимся предположить, что в большей степени это связано со специфической российской ментальностью. Основание для такого отставания лежит вне реальных возможностей, имеющихся в распоряжении менеджеров, тем более что управляемый ими контингент работников неоднороден, не является хорошо подготовленным к работе в новых экономических условиях и мнения работников вряд ли можно считать хорошо сочетающимися как со здравым смыслом, так и с реалиями современной жизни.

К особенностям современного российского менталитета можно отнести недоверие к властям, усталость от разного рода экспериментов правительства, а также гражданский и политический нигилизм.

На основе многолетних наблюдений, собственного опыта управления трудовыми коллективами и обобщения опыта студентов-менеджеров, обучающихся по программе МВА, авторами была выдвинута гипотеза о том, что трудности в повышении эффективности труда лежат именно в ментальной области, т.е. в психике, в глубинных представлениях россиян о жизни.

Выявлению факторов, оказывающих неблагоприятное воздействие на психику работников, посвящено немало исследований, например материалы Хэкмена и Олдхема [2]. Кроме того, в некоторых источниках [3] утверждается, что существуют явные взаимосвязи психологических факторов человека с социально-экономическими и демографическими параметрами социума (рис.1).

Взаимосвязи достаточно разнообразны, но сильное взаимное влияние психологического состояния работников и эффективности их труда почему-то выпадает из поля зрения исследователей и практиков управления. При этом очевидно, что и авторы исследований, и участники опроса, о результатах которого рассказано ниже, явно недооценивают социально-психологические причины негативного отношения к работе. В зарубежной литературе существуют подобные исследования, но они имеют общемировой характер.

Приведенные в статье результаты опросов отражают реальные мнения людей об окружающей их действительности, которые отражаются на их деятельности. Если человек высказывает негативное мнение, то экономическая эффективность его деятельности является низкой.

В этом смысле в данном случае мы имеем дело с *экономическим срезом,* т.е. с такой характеристикой группы лиц, социальной агрегации или социума в целом, которая отражает состояние и/или отношение этих людей к их экономической активности. В некоторой степени данное понятие может быть противопоставлено, сопоставлено или соотнесено, в зависимости от целей, с *социологическим срезом*, дающим представление о внешних факторах, которые могут формировать мироощущение, а значит, и мировоззрение этих людей, включая их отношение к собственной экономической активности. Экономический срез тем не менее оказывает существенное влияние на социальный характер деятельности человека, и в этом смысле разделять их некорректно. Наличие такой неразрывной связи между двумя видами *срезов действительности* позволяет проанализировать реальную ситуацию с отношением к работе, в том числе и в России, т.к дает методологическую основу для такого анализа в виде выдвижения соответствующей гипотезы.

Основу для анализа можно сформулировать следующим образом: люди, чьим трудом должны создаваться материальные и иные общественно полезные ценности, проявляют все меньший интерес к результатам, успешности и эффективности своего труда, оплата которого в связи с ростом дефицита квалифицированных трудовых ресурсов постоянно возрастает, приводя к инфляции. Выдвинутая гипотеза может быть проверена путем определения показателей экономической активности в зависимости от социально-психологического состояния людей. Кроме того, на основании проверенной гипотезы можно выявить наиболее явные причины негативного отношения людей к своей работе и, соответственно, причины, способствующие усилению инфляции в экономике страны. Наблюдения авторов в течение 35 лет позволили предложить следующую классификацию индивидов по степени активности в предпринимательской деятельности.

1. *Аллертные индивиды*. Врожденная неактивность подкрепляется неблагоприятными условиями воспитания, в ходе которого они получают предметные уроки выживания на низком уровне приспособления к жизни.

2. *Латентные индивиды*. Врожденной неактивности нет, но окружающая среда подавляет их возможности, не позволяя активно проявить себя.

3. *Лабильные члены общества*. Постоянно изучают окружающую действительность на предмет новых возможностей и при их появлении быстро реагируют, максимально используя свой потенциал. Между тем они не являются сторонниками реформ, поскольку очень хорошо знают и в совершенстве используют уже сложившуюся обстановку.

4. *Сверхактивные граждане*. Смело движутся в избранном ими направлении, не обращая внимания на окружающих и их проблемы. Все жизненные ситуации по степени благоприятности экономической активности населения можно разделить на четыре категории:

\* кризисная ситуация: явно выраженная экономическая неустойчивость, недоверие к предпринимательской деятельности со стороны подавляющего большинства инвесторов, стагфляция;

\* явно выраженная неблагоприятная ситуация для предпринимательской, в особенности венчурной деятельности, стабильные препятствия со стороны чиновников;

\* нейтральный уровень, экономическая либерализация: наибольшее благоприятствование предпринимательской деятельности;

\* ориентация общества и государства на поддержку предпринимательства, т.е. экономической активности (понятия имеют не совсем совпадающий смысл, но для данной категории жизненных ситуаций такое совпадение можно считать полным) [4, 5, 6].

Сопоставление классификации индивидов и жизненных ситуаций позволяет получить 16-клеточную матрицу (рис.2).

Проверка выдвинутой выше гипотезы опирается на результаты опросов двух групп предпринимателей: в первой группе было опрошено 87 респондентов, во второй - 132. Полученные данные показали, что ожидавшееся положение наиболее вероятных позитивных вариантов, которое должно было охватывать "зону толерантности", реализуется только с вероятностью 0,13, а "зона положительного потенциала" имеет вероятность 0,66 от общего количества доступных для анализа случаев реализации предпринимательской деятельности (в идеале цифра должна быть равна единице). Такое расхождение реальной и максимально возможной вероятности реализации позитивных вариантов можно считать первым подтверждением выдвинутой выше гипотезы. Для жителей России всегда были важны ментальные аспекты деятельности, в основе которых и лежат основные проблемы низкой эффективности труда. Подобные проявления есть и в других странах, но только в России они достигают максимальной степени воздействия на общественное сознание, становясь рядом с производительными силами. Подобная расстановка существенно затрудняет функционирование как частных, так и государственных предприятий вне зависимости от формы их деятельности.

Другим подтверждением выдвинутой гипотезы можно считать результаты еще одного опроса, проведенного авторами среди 97 студентов-менеджеров и владельцев бизнеса, проходивших обучение по программе МВА. Эта категория респондентов не только обладает повышенной ответственностью за результаты опросов, в которых они принимают участие, но и близко знакомы с деятельностью многочисленных организаций: в среднем каждый опрошенный знает работу 18,6 организации со средней численностью 118,3 человека, поэтому фактический массив данных можно оценить как 213 437 точек. Участники опроса давали усредненное мнение работников известных им организаций. Если учесть форму анкеты, в которой респондент выбирает один ответ из десяти, по существу давая на остальные девять вопросов негативные ответы, то этот объем можно считать увеличенным в десять раз. На основании первой серии опросов были уточнены вопросы анкеты.

Проверка гипотезы была выполнена на основе того, что восприятие окружающей действительности связано с формированием ментальной модели, под которой мы понимаем совокупность представлений индивидов и их групп о взаимоотношениях между людьми, организациями и социальными институтами. Опрос респондентов, проведенный на базе в 1400 единиц, показал, что подавляющее большинство из них (92,3%) склонно рассматривать в качестве основной модели поведения результат формирования "состояния обиды". В качестве альтернативы рассматривались модели "благоприятствования" и "процветания", которым отдали предпочтение соответственно 6,1% и 1,6% опрошенных.

В рамках того же опроса были выделены основные проблемы, которые влияют на формирование ментальной модели "состояние обиды". В дополнение к изучению результатов упомянутого опроса был проведен анализ четырех основных поисковых систем в Интернете, в ходе которого изучалась популярность выбранных терминов в первых 100 страницах поиска. На третьем этапе был проведен эпистемиологический поиск возможных причин формирования особого психологического состояния индивида, соответствующего модели "состояние обиды". Сопоставление указанных подходов позволило получить распределение весов основных причин снижения эффективности деятельности людей в результате формирования вышеуказанного психологического состояния (табл.1).

Более того, Е. Грищук [7] отмечает, что в период кризиса у людей, потерявших работу, появляется апатия: многие опускают руки и решают переждать тяжелые времена, "пересидеть кризис дома". Это явление носит не экономический, а скорее психологический характер. На основании полученных данных можно дополнить выдвинутую гипотезу тем, что в повседневной жизни работник чувствует себя обойденным, "оторванным" от решения вопросов своего развития и развития общества. Это состояние лишает его необходимой энергии, снижает активность, поскольку он не верит в то, что конечный результат его деятельности хоть как-то будет вознагражден. Безусловно, подобные явления характерны не только для российской действительности, но в России они, в силу сравнительной молодости современной экономики и существования клановокорпоративного госкапитализма в стратегически важных для развития хозяйства страны областях, являются намного более ясно и существенно выраженными.

Психология бюргерства, определенная М. Вебером [8], должна быть сопоставлена с привычным для россиян фатализмом, самобичеванием, жертвенностью и инертностью. У россиян нет западной настроенности на преодоление трудностей, хотя при переезде в любую страну мира они весьма пластично и гибко переходят к принятой в этой стране ментальной модели и оказываются далеко не худшими работниками.

Негативный психологический фон деятельности отечественных работников по сравнению с зарубежными странами осложняется привнесенной в Россию потребительской моделью развития. В отличие от западных стран столкновение российской ментальности с потребительской моделью усиливает негативные явления в области стимулирования эффективного труда. Потребительская модель развития заключается в том, что людей стимулируют больше работать, чтобы приобретать какие-либо товары, услуги и т.д. Развитие этой модели тормозит ряд явлений, среди которых чрезмерная бюрократизация, коррупция, нежелание людей рисковать и т.д. Опросы показывают, что в реальности могла бы иметь место высокая экономическая активность, но ее реализации препятствует неразвитость соответствующих социально-экономических механизмов. Экономическая активность работников в большинстве случаев не может найти себе применение, отсюда и возникает социальная напряженность.

В условиях развития страны по потребительской модели реализуется стремление создать платежеспособный спрос, расширить производство, повысить интенсификацию и качество труда, платить больше, постоянно увеличивать платежеспособный спрос и т.д. В связи с негативным отношением людей к своему труду в условиях окружающей несправедливости эта модель дает постоянные сбои: регулярное повышение заработной платы для увеличения платежеспособности населения увеличивает инфляцию.

Для дальнейшей проверки гипотезы необходимо было провести выявление особенностей социально-экономического состояния жителей страны. Авторы данной статьи решили провести эксперимент на себе, осознавая существенный риск попадания в неблагоприятные условия повышенного давления на собственную психику и связанные с этим опасности для общего и психического здоровья. Объектом исследования выступил один из авторов, а второй был наблюдателем, обеспечивая тем самым объективность исследований.

Сущность эксперимента заключалась в том, что с целью воспроизведения экстремальных для психики условий испытуемый осуществлял в течение сравнительно краткого промежутка времени действия, которые обычно растянуты на более длительный промежуток времени, а то и на значительную часть жизни (имеются в виду служебное и научное продвижение, получение различных льгот и другие социально значимые события). Таким образом, было смоделировано воздействие дополнительного фактора "стеснение обстоятельств", изученного ранее [9]. Такое совпадение в один период многих явлений и процессов, требующих внимания индивида, происходит практически с каждым несколько раз в жизни, причем данные опросов и анализ ряда текущих жизненных ситуаций показывают, что по сравнению с предыдущими годами сейчас количество случаев стеснения обстоятельств выросло практически на две трети.

К неблагоприятным аспектам взаимодействия индивида с окружающей средой относятся повседневные экономические воздействия. Например, современного человека трудно представить вне полноценной информационной среды, одной из главных составляющих которой является мобильный телефон.

Несмотря на массовое использование этого ресурса, услуги мобильной связи не становятся более доступными, более того, многие источники указывают на повышение средней стоимости минуты, объясняется это ростом длительности разговоров [10].

Для того чтобы выяснить реальную ситуацию, в рамках проводимого авторами эксперимента был начат контроль разговоров одного из них с сохранением документов на оплату. Для удобства расчетов каждый раз оплачивалась одна и та же сумма в 200 руб., а также фиксировалась продолжительность всех разговоров. По результатам эксперимента был составлен график стоимости (рис.3), на котором наглядно видно, что реальная цена минуты существенно отличается от заявленной в тарифном плане, и, более того, можно увидеть постоянный ее рост.

Постепенный рост стоимости разговоров происходит без согласования с потребителями, что демонстрирует пренебрежение к потребителям. Обращения в компанию сотовой связи, Антимонопольный комитет, Общество по защите прав потребителей никаких результатов не дали.

Еще одним неблагоприятным аспектом взаимодействия является процесс обеспечения льготами отдельных категорий граждан. Современное общество представляет собой сбалансированную систему "сдержек и противовесов", непременной частью которых являются различного рода льготы. Типичным примером пренебрежения льготами и, соответственно, нарушения указанного баланса является реальная недоступность оформления определенных льгот. Так, в частности, построен подход энергетиков к оформлению прав пенсионеров на полагающиеся им по закону льготы. В районном отделении бывшего энергосбыта на информационном стенде размещен список документов, которые нужно представить для оформления льгот. Сослаться на нормативный акт работники энергосбыта не смогли. Жалоба в вышестоящие энергосбытовые инстанции привела к получению двух разных перечней документов из пяти и семи пунктов. В то же время в расчетном центре по оплате других квартирных услуг для оформления льгот просили предъявить только ксерокопию одной справки. Если соотнести этот пример с тем, что к жалобам по вопросам оформления льгот относятся без должного внимания, а из общего списка льгот постоянно что-то исключают, то можно прийти к выводу о том, что государство осуществляет своеобразный дефолт по своим социальным обязательствам. Полученный вывод подтверждает и тот факт, что разрекламированное предоставление квартир всем участникам Великой отечественной войны намечено на 2010 г., когда их останется очень мало. Когортные исследования [11] показывают, что основные возрастные группы 1915-1916 гг., 1920-1921 гг. и 1930-1931 гг. имели одинаковую вероятность дожития до 1985 г., после которого общая численность участников войны стала существенно снижаться.

Таким образом, гипотеза о том, что негативные факторы нынешнего состояния российского общества, в частности пренебрежение интересами людей, вызывают появление негативных психологических состояний, снижающих работоспособность, нашла свое подтверждение. Негативное воздействие усиливает и отсутствие прозрачности деятельности отечественных предприятий прежде всего в области личных взаимоотношений, не говоря уже о финансовых или производственных особенностях их деятельности. Если два последних направления относятся к компетенции топ-менеджмента и причины непрозрачности могут быть объяснены хотя бы коммерческой тайной, то первое традиционно "изолирует" работников друг от друга, давая повод и пространство для формирования слухов. Данная проблема отражена в концепции "Окна Джогари" [12], с помощью которой устанавливается, что в организации всегда существует "слепое пятно", содержащее то, что о личности известно другим. Другие квадранты матрицы с измерениями "Я-Группа", а именно "Арена", "Фасад" и "Неведомое" по модели Дж. Лафта и Г. Ингрэма, в данном случае не отвечают реальной ситуации проблемного отношения к деятельности компании. Если этот вопрос не обсуждается, то могут закрепляться неверные стереотипы и "состояние обиды" получит свое дальнейшее подкрепление.

Обоснованное выше положение о неблагоприятном воздействии плохого отношения к людям негативно сказывается на эффективности их деятельности, имеет и обратную сторону, поскольку под воздействием этого традиционного в течение столетий для России подхода формируются и личностные характеристики людей.

Опросы собственников и менеджеров предприятий, наблюдения авторов за поведением сотрудников предприятий, возглавляемых их студентами, позволили установить наличие устойчивой тенденции, связанной с тем, что длительное однонаправленное воздействие указанных факторов привело к формированию "нового" человека, обладающего рядом характерных черт. Если создать собирательный образ такого человека вслед за Л. Соловьевым [13], описавшим Большого Бухарца как обобщенное воплощение черт жителей этого города, то можно получить условный портрет "нового" человека. Понятно, что далеко не все работники таковы, но обобщенный портрет относится к определенной категории населения, которая является отнюдь не малочисленной. К основным характеристикам этого "обобщенного человека" можно отнести неумение расставлять приоритеты в жизни и труде, постоянное желание заработать "легкие деньги" и максимально избежать каких-либо затрат собственного труда для этого, постоянный срыв подобных попыток по причине нахождения в нижней части "пищевой цепочки" современного общества. Этот человек патологический лжец, даже если это не вызывается никакими внешними обстоятельствами, но при этом постоянно забывает свою ложь и "путается в показаниях", он горький пьяница, не умеет логически мыслить и верит самым диким и невероятным слухам. Если возникают сложные обстоятельства, исчезает и прячется, действуя по принципу "авось само пройдет", "разберутся без меня" и т.д. Обожает сериалы, верит и одновременно не верит всему, что показывает телевидение. Верит, потому что привык, а не верит в том, что не воспринимает официально высказываемую точку зрения как что-то касающееся его лично. Такие люди не образуют полноценного коллектива, в лучшем случае они могут "сбиться в ватагу" на кратковременную работу. Менеджеры, вероятно, узн*а*ют в приведенном описании очень и очень многих своих подчиненных, но последнее обстоятельство может показаться им особенно явным, т.к эти люди не очень усердствуют в выполнении своих повседневных обязанностей, но с удовольствием берутся за отдельно оплачиваемые кратковременные проекты, особенно во время основной работы, которая в этот момент испытывает недостаток внимания. Кстати, таким подходом отчасти можно объяснить и количество техногенных катастроф, захлестнувших Россию в последнее время, т.к очень многие из них имеют основной причиной как раз пренебрежение работников своими прямыми обязанностями. Весь континуум умонастроений негативного плана совсем не способствует максимальной отдаче, эффективному, полезному, творческому труду, и упомянутые выше факторы оказываются зачастую более влиятельными и весомыми, чем все остальные.

Для решения проблем экономических преобразований нужно изменить социальную структуру общества, создав такую социальную среду, в которой творческий и эффективный труд воспринимался бы как должное, а не как патология, тогда все планы по "удвоению", а по сути, воссозданию хозяйственного механизма страны как более эффективного будут реализованы. Для решения проблем нивелирования последствий негативного воздействия внешних условий менеджерам можно использовать следующие подходы.

1. Организовать обсуждение и разъяснение работникам сложностей современной ситуации, в том числе и обозначенных выше. Такая рекомендация выглядит слишком общей и тривиальной, но таковой на самом деле не является, поскольку даже сам факт разъяснений служит мотивирующим фактором ("на нас обратили внимание"), а более информированные менеджеры могут успешно рассеять некоторые заблуждения рядовых работников.

2. Структурировать проблемы, вызвавшие "чувство обиды", обозначая приоритетные, возможные для совместного воздействия и нивелирования и внешние, для такого воздействия недоступные. Желательно выделить промежуточные проблемы, лежащие как бы на континууме, от самых общих до личных проблем со всеми промежуточными состояниями.

3. Ликвидировать "слепые пятна" по концепции "Окна Джогари", повысив прозрачность деятельности организации.

4. Построить внутреннюю программу повышения удовлетворенности работников, ориентированную на преодоление сформированного ранее негативного психологического состояния. Составной частью программы должны быть мероприятия, непосредственно формирующие ощущение заботы о сотрудниках.

5. Необходимо постепенно переходить к формированию патерналистского подхода к своим работникам, который на предыдущем этапе развития страны себя не оправдывал, но сейчас может послужить мощным стимулом развития организации.

## Список использованной литературы

1. Климат не тот. - http://subscribe.ru/digest/economics/society/n97986430.html.

2. Hackman J. R., Oldham G. R. (1976). "Motivation through the design of work: а test of a theory" *organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, рр.250-279.

3. У власти одни заботы, у труженика - другие // Позиция. - 2009. - №33 (1132).

4. Москва. В рейтинге благоприятности условий для предпринимательской деятельности Россия скатилась на 120 место. - http://2kapital.com/news/fin /700248.html.

5. Россия не рай для бизнеса. - http://subscribe.ru/digest /business/finance/n130154980.html.

6. Женева. Россия теряет конкурентоспособность. - http://k2kapital.com/news/fin/699071.html.

7. Грищук Е. Новая тенденция - апатия потерявших работу людей. - http://www.Rokfeller.ru /carera/2009/03/17/111343.html? =sub\*news\*17Mar%202009.

8. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма // Избранные произведения / Пер. с нем.: сост., общ. ред. и послесл. Ю.Н. Давыдова; предисл. П.П. Гайденко. - М.: Прогресс, 1990. - 808 с. - Серия "Социологич. мысль Запада". С.44-271.

9. Сурков С.А. Использование социальных факторов в деятельности менеджеров по персоналу // Кадры предприятия. - 2006. - №10. - С.89-95.

10. Дешевле не станет. - http://www.rosinvest.com/news/480238/.

11. Захаров С.В. Когортный анализ смертности населения России (долгосрочные и краткосрочные эффекты неравенства поколений перед лицом смерти) // Проблемы прогнозирования. - 1999. - №2. - С.114-129.

12. Рудестам К. Групповая психотерапия. - СПб.: Питер, 2000. - С.60.

13. Соловьев Л. Повесть о Ходже Насреддине. - Л.: Художественная литература, 1976.

14. Сурков С.А. Применение различных социально-экономических подходов для анализа проблем интернет-маркетинга. // Интернетмаркетинг. - 2007. - №1 (37). - С.26-32.

15. Мильнер Б.З. Теория организации. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 480 с.

16. Kydland F., Prescott E. (1977). "Rules rather than discretion: the inconsistency of optimal plan". *Journal of Political Economy*, Vol.85, рр.473-490.

17. Шишкин М. Нобелевский комитет обратился к классикам. Премией по экономике отмечен американец Эдмунд Фелпс // КоммерсантЪ. - 2006. - №189 (№ 3520).

18. Krugman P., Wells R. (2006). *Macroeconomics*. Palgrave.