

ЗАГАЛЬНОЕКОНОМІЧНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОГО КОМПЛЕКСУ

УДК 65.0 (075.8)

КРИВОРУЧКО О.Н., докт. екон. наук,
ШИНКАРЕНКО В.Г., докт. екон. наук,
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

ГАРМОНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ НА ОСНОВЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация. Доказана необходимость и целесообразность гармонизации системы управления предприятием на основе менеджмента качества, сформированы основы ее реализации. Гармонизация системы управления предприятием на основе менеджмента качества базируется на его проникновении в другие подсистемы, включение в их формирование и функционирование как необходимой подсистемы. Система менеджмента качества выступает в роли координатора функционирования всех подсистем. Основными ее задачами по координации является выбор соответствующего способа, целесообразного по отношению к достижению специфических задач, стоящих перед конкретной подсистемой управления.

Ключевые слова: менеджмент, менеджмент качества, система управления предприятием, гармонизация.

KRIVORUCHKO O., Dr., Econ. Sc.,
SHINKARENKO V., Dr., Econ. Sc.,
Kharkiv National Automobile and Highway University

HARMONIZATION OF THE ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM ON THE BASIS OF QUALITY CONTROL

Abstract. Necessity and expedience of harmonization of the enterprise management system on the basis of quality control have been proved. Principles of harmonization have been formed. Harmonization of the enterprise management system on the basis of quality control is considered as its penetration into other subsystems, inclusion into their forming and functioning as an essential subsystem. The quality control system serves as a coordinator of all functioning subsystems. Its basic task on coordination is to choose a relevant method, which is expedient in respect to achieving specific tasks, set for a particular management subsystem.

Key words: management, quality control, enterprise management system, harmonization.

Постановка проблемы. Эффективность системы управления предприятием во многом зависит от ее организации: состава подсистем, реализуемых функций, степени иерархичности, приоритетности достижения определенных целей и т.п. В современных системах управления предприятием, в дополнении к основным функциональным подсистемам, выделяют различные целевые подсистемы (управление конкурентоспособностью, управление результатами деятельности работников, управление потенциалом предприятия, управление экономической безопасностью и т.п.). Состав и содержание этих подсистем зависит от актуальности и значимости целей и задач, стоящих перед предприятием. Вместе с тем, различная целевая направленность подсистем управления, приводящая к рассогласованию в выполнении функций отдельных исполнителей, отделов и т.п., обуславливает проблему по обеспечению согласования и эффективного взаимодействия выделенных подсистем в общей системе управления предприятием. Ее решение возможно различными путями: с помощью формирования специальных механизмов координации функционирования подсистем; использования определенных методов интегрирования подсистем в единое целое; путем гармонизации системы управления предприятием.

Анализ последних исследований и публикаций. В настоящее время наиболее традиционными направлениями согласования различных подсистем являются координация и интеграция (интегрирование).

В общем случае координация означает согласование; сочетание; приведение в порядок, в соответствие. Виды и механизмы координации, в основном, связывают с экономической деятельностью либо рассматривают как одну из функций или способов управления, реализуемых в составе определенных подсистем. Так, координация экономической деятельности [1] в целом направлена на согласование между экономическими субъектами решений производителей; согласование решений потребителей; согласование решений о производстве и потреблении в целом. Т.е. задачи и способы координации рассматриваются на уровне народного хозяйства или отдельной отрасли.

На уровне предприятия [2 – 4] координация чаще рассматривается как отдельная функция управления (способ, метод управления) и предполагает направление, согласование усилий работников всех

подразделений по реализации каких-либо планов, стратегий, проектов и т. п., обеспечивающих кооперацию специально сформированных бригад или проектных групп, решающих конкретные проблемы.

Следовательно, координация, в большей мере, ориентирована на согласование реализации процессов, выполнение определенных функций; имеет определенные целевые критерии в основном разработанные в рамках определенной подсистемы управления. Поэтому, на наш взгляд, не может быть принятой, в полной мере, как способ эффективного взаимодействия различных подсистем управления предприятием, установления их структуры, соподчиненности.

По сравнению с координацией, более эффективным способом организации различных подсистем в единое целое выступает интеграция. В соответствии с [5, с. 249] интегрировать (*сущ.* интегрирование) означает объединить в одно целое. Такое же определение дается в работе [6, с. 319] термину «интеграция» (от лат. *integratio* – восстановление, восполнение; от *integer* – целый) – объединение в целое каких-либо частей, элементов; процесс объединения усилий всех подразделений (подсистем) организации для достижения ее целей и задач [7, с. 285].

Понятие и способы интеграции в управлении предприятием возникли в связи с необходимостью объединения в единую систему разнообразных автоматизированных подсистем. Сущность интеграции подсистем управления предприятием заключается в следующем: согласовании целей и критериев их оценки всех компонентов системы; обобщении информации (при передаче с нижнего уровня на верхний) или дифференциации информации (при передаче с верхнего уровня на нижний); получении общего экономического эффекта, превышающего простую сумму эффектов отдельных компонентов (синергетический эффект). При этом интеграция рассматривается в различных направлениях – функциональная (обеспечивает единство целей и согласованность функций всех компонентов), информационная (требует единого подхода к созданию и ведению всей информационной базы), программная (обеспечивает совместное функционирование комплексных информационных систем), техническая (обеспечивает создание комплекса совместных ЭВМ, средств автоматизации, локальных сетей), организационная (рационально сочетает управленческую деятельность персонала по всем уровням) – [8, с. 143].

Следовательно, процесс интегрирования подсистем управления предприятия производится на общей информационной основе, т.е. речь идет о создании интегрированных информационных систем управления; такая интеграция отображает информационную взаимосвязанность подсистем, их сопряженность, согласованность и совместимость. При этом интегрированные системы обеспечивают согласование входов и выходов различных процессов, реализуемых технологическими и функциональными подразделениями; совместимость объединяющихся предприятий – создание холдингов, финансово-промышленных групп и т.п. Однако задача по согласованию подсистем, имеющих различную целевую направленность, при этом не решается, т.е. информационная основа не во всех случаях позволяет определить источник, проблему возможных рассогласований и выбрать наиболее эффективные способы их разрешения. Необходимо иметь не только информационную основу, но и общие концептуальные, идеологические положения, позволяющие объединить все подсистемы в единое целое.

Определению таких положений в настоящее время посвящены отдельные современные научные исследования [9–13]. В них проводится и доказывается мысль о том, что объединение подсистем управления предприятием целесообразно производить на основе менеджмента (управления) качества. Менеджмент качества на предприятии рассматривают как наиболее действенную деятельность по достижению успеха на рынке; привлечению и удержанию потребителей, повышению степени их удовлетворенности; обеспечения конкурентоспособности продукции (услуг), организации и т.п. Так, в работе [9, с. 11] указывается, что «система менеджмента качества – не обособленная часть деятельности предприятия, и даже не «одна из подсистем» предприятия. Система менеджмента качества – центральная, стержневая подсистема любого предприятия... Влияние на окружающую среду – один из показателей качества предприятия, поэтому менеджмент окружающей среды – часть менеджмента качества. Все другие подсистемы предприятия (развитие, финансирование, охрана труда и безопасность) должны быть направлены на обеспечение успешного функционирования системы менеджмента качества».

В работе [10, с. 383] система менеджмента качества охватывает все основные сферы управленческой деятельности предприятия.

Виды систем (подсистем) менеджмента качества выделены по следующим признакам: по отношению к целям-стратегиям (с учетом баланса интереса заинтересованных сторон) – менеджмент отношений с потребителями, с персоналом, с собственниками, с обществом, с поставщиками и партнерами; по отношению к материальным, финансовым, информационным и временным ресурсам – логистика, менеджмент оборудования, финансовый менеджмент и менеджмент затрат, информационные технологии и системы, менеджмент времени и т.п.; по отношению к различным аспектам (функциям) менеджмента – стратегический менеджмент, менеджмент проекта, маркетинговый менеджмент, менеджмент знаний, инновационный менеджмент, менеджмент бизнес-процессов и т.п.

В работе [13, с. 11] обосновывается тезис о том, что любые отклонения системы управления предприятием стали попадать в компетенцию менеджмента качества, а «сам он из управления отдельной сферой деятельности предприятия превратился в управление предприятием в целом».

Действительно, следует согласиться и принять предположение, что на основе менеджмента качества, реализуемого с помощью современных методов и подходов, можно обеспечить эффективное взаимодействие всех подсистем управления предприятием. То есть система менеджмента качества может выступить центральным связующим элементом общей системы управления предприятием. Однако требуется дополнительное обоснование подходов к формированию такой системы – использование существующих способов интегрирования или разработка новых более совершенных способов?

В настоящее время разработаны и внедряются интегрированные системы управления предприятием, в основу которых положены системы управления качеством. При этом интегрированной системой управления (менеджмента – в данном случае термины «управление» и «менеджмент» используются как синонимичные) (ИСМ) считается система, построенная «на основе соответствия требованиям двух или более международных стандартов» [11, с. 135]. Практические аспекты формирования ИСМ связаны с добавлением к основной модели подсистемы управления (например, подсистемы менеджмента качества, соответствующей отраслевым стандартам) подсистемы экологического менеджмента или путем одновременного объединения в комплекс ряда подсистем – рис. 1.

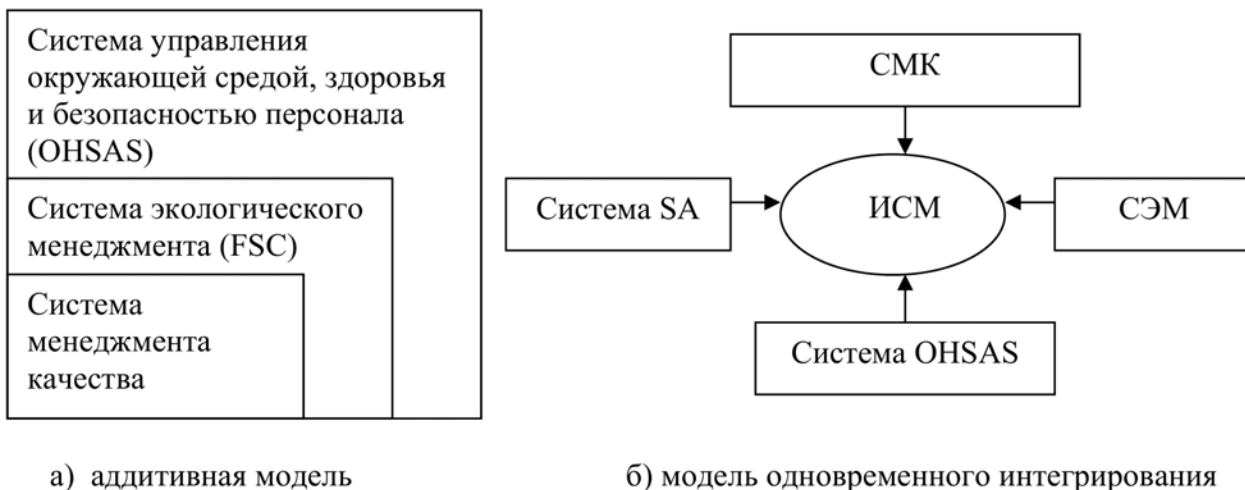


Рис. 1. Варианты формирования ИСМ

При этом интегрирование достигается через возможные области синергии – рис. 2.

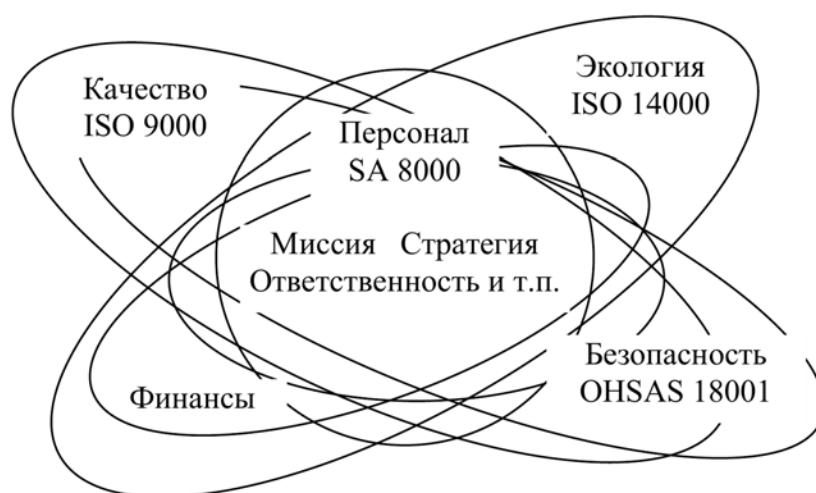


Рис. 2. Современные интегрированные системы менеджмента

Аналогичный подход к интегрированию подсистемы менеджмента качества в составе общей комплексной системы менеджмента организации (М) изложен в работе [12, с. 34–35].

При этом интегрированная система включает систему общего менеджмента О (общие намерения и направление деятельности организации в области управления по целям отраслевого менеджмента); систему менеджмента качества К (для руководства и управления организацией применительно к качеству); систему управления

окружающей средой – экологического менеджмента Э; административное управление качеством А – рис. 3.

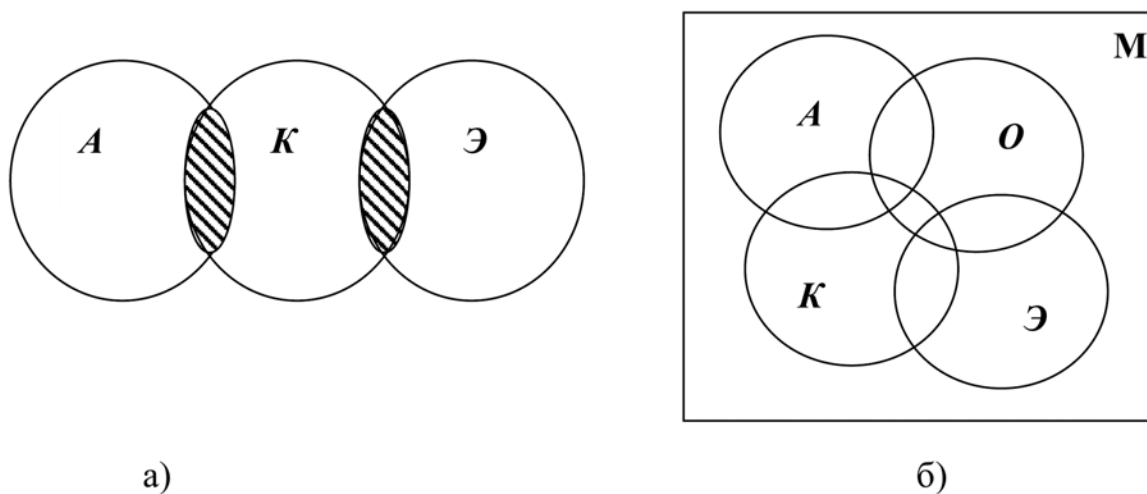


Рис. 3. Взаимосвязь систем менеджмента организации в кругах Эйлера: а – пересечение; б – включение [11, с. 35]

Вместе с тем, следует отметить, что рассмотренные подходы к созданию интегрированной системы не обеспечивают в полной мере системе менеджмента качества ведущей роли, не рассматривают ее как основу всей системы управления предприятием. Следовательно, интегрирование недостаточно эффективно обеспечивает объединение и взаимодействие подсистем управления предприятием.

Объединить различные подсистемы в единое целое возможно на гармонизационных основах, т.е. путем гармонизации.

Термин «гармонизация» с общетеоретической точки зрения (гр. harmonia – связь, соразмерность) означает – приведение в состояние гармонии (согласованность, стройность в сочетании чего-либо) предметов, явлений, свойств; систематизация чего-либо [6, с. 153]; взаимное согласование, сведение в единую систему, унификация, координация, упорядочение или обеспечение взаимного соответствия разных мер, действий, а также различных экономических мероприятий [1, с. 128].

Процессы гармонизации, на наш взгляд, в большей степени обеспечивают не только объединение различных подсистем управления в общую систему, но и эффективное взаимодействие этих подсистем. Гармонизация системы управления предприятием на основе менеджмента качества означает его проникновение в другие

подсистемы, включение в их формирование и функционирование как необходимой подсистемы.

Основы гармонизации системы управления предприятием на базе менеджмента качества заложены в работах [15, 16]. В работе [15, с. 85–90] представлены элементы модели менеджмента организаций, объединяющие все остальные подсистемы, действующие в ней, и обеспечивающие достижение целей: получение удовлетворенности результатами деятельности потребителем, собственником, персоналом и обществом; обеспечение соответствия продукции установленным требованиям. К таким элементам отнесены: стратегия организации, планирование, мотивация, контроллинг, удовлетворенность, охрана бизнеса; ответственность и полномочия; система менеджмента, менеджмент проектов; анализ контакта и рынков, маркетинг и т.п. Однако данные элементы сформированы по принципу соответствия элементам стандартной системы менеджмента качества и не в полной мере обеспечивают взаимосвязи с возможными подсистемами управления на предприятии. В работе [16] разработаны основные теоретические положения гармонизации менеджмента качества в составе системы управления предприятием.

Нерешенные составляющие общей проблемы. Существующая идея гармонизации системы управления предприятием на основе менеджмента качества является только отправной точкой в определении роли и места менеджмента качества, его взаимосвязи с другими видами и подсистемами управления. Нерешенными остаются теоретические вопросы обоснования целесообразности и подходов к созданию гармонизированной системы, а также методические основы определения приоритетности задач подсистем, их координации, формирования функций управления и т.п.

Цель статьи. Обосновать предпосылки и основы гармонизации системы управления предприятием на базе менеджмента качества – определить подходы к установлению состава и структуры системы управления предприятием и основные принципы ее функционирования.

Изложение основного материала исследования. Формирование гармонизированной системы управления предприятием на основе менеджмента качества связано с созданием единой системы на базе общих признаков, определения взаимного соответствия возможных подсистем и механизмов их координации.

За основу формирования гармонизированной системы управления предприятием примем основные характеристики такой системы, изложенные в работе [16, с. 64–67]: проникновение менеджмента качества во все сферы управления; целевая направленность предприятия – качество; критерии эффективности – степень удовлетворения потребностей и требований различных групп интересов (потребителей, руководства, работников, акционеров и т.п.); процессно-ориентированные гипергибкие структуры управления; самоорганизация и развитие персонала; партнерские отношения с потребителями продукции (услуг). Вместе с тем, с целью практической материализации этих положений требуется более глубокое обоснование основных предпосылок гармонизации и определения теоретических основ ее формирования и реализации.

Доказательства целесообразности и эффективности создания и функционирования гармонизированной системы управления предприятием предлагается построить на сопоставлении основных элементов управления. В самом общем виде управление представляется (считается первой аксиомой общей теории управления [17, с. 17]) как

$$Y = f(\text{Ц} \wedge \text{С} \wedge \text{Ф}), \text{ а } \text{С} = f(\text{S} \wedge \text{R} \wedge \text{W}),$$

где Y – управление; Ц – цель; С – совокупность способов, средств и воздействий, необходимых и достаточных для достижения цели; Ф – факт достижения цели; W – материально-энергетические и информационные воздействия для достижения цели; S – определенная технология производства чего-либо (продукции, услуг, различных работ и т.п.); R – природные, трудовые, материальные, информационные и другие виды ресурсов.

Рассмотрим основные предпосылки гармонизации системы управления предприятием на основе менеджмента качества по этим элементам и выделим согласно ним доказательства.

Предприятие является многоцелевой системой, которой присущи основные четыре цели: производственная, техническая (развития), экономическая, социальная. Качество также рассматривается со всех этих позиций, так как является многоаспектной категорией. При этом многоаспектность может включать: производственный аспект – соответствие продукции (услуги) техническим требованиям и условиям производства; технический аспект – взаи-

мозависимость уровня качества от уровня развития техники; социальный аспект – социальный уровень человека влияет на уровень качества труда и в целом на уровень качества продукции (услуги); экономический аспект – все решения в области качества, управленческая деятельность связаны с экономическими затратами и являются целесообразными, если имеют определенный экономический эффект; экологический аспект – потребители становятся более требовательны к безопасности товаров и услуг и т.п.

Следовательно, качество можно рассматривать как необходимое условие обеспечения достижения любых целей предприятия, т.е. цели предприятия ($\Pi_{\text{пред}}$) пересекаются с целями в области качества ($\Pi_{\text{кач}}$):

$$\Pi_{\text{пред}} \in \Pi_{\text{кач}}.$$

Совокупность способов, средств и воздействий, необходимых и достаточных для достижения целей предприятия, в целом, и в области качества, в частности, также являются идентичными: если выражение $Y = f(\Pi_{\text{пред}} \wedge C \wedge \Phi)$ не подлежит сомнению, а $\Pi_{\text{пред}} \in \Pi_{\text{кач}}$, то $C_{\text{пред}} \in C_{\text{кач}}$. Эту же цепочку можно проследить и относительно факта достижения целей. Качественное выполнение различных видов работ, безусловно, влияет на получение высоких результатов. При этом достижение внутреннего качества обеспечивает необходимый уровень внешнего качества.

В соответствии с этим менеджмент качества необходимо рассматривать как составную определяющую часть любого вида менеджмента, а соответственно, и системы управления, реализуемых в организации (в отличие от существующих взглядов – как одной из целевой подсистемы (вариант а) или интегрированной в составе нескольких подсистем – вариант б) – рис. 4.

Реализация такого подхода возможна при условии, что система менеджмента качества будет выступать в роли более высокого иерархического уровня по сравнению с остальными, выделенными на предприятии видами функциональных, целевых и обеспечивающих систем, или в роли некоего ограничителя, «фильтра», блокирующего некачественные или неэффективные управленческие воздействия любых других функционирующих систем.

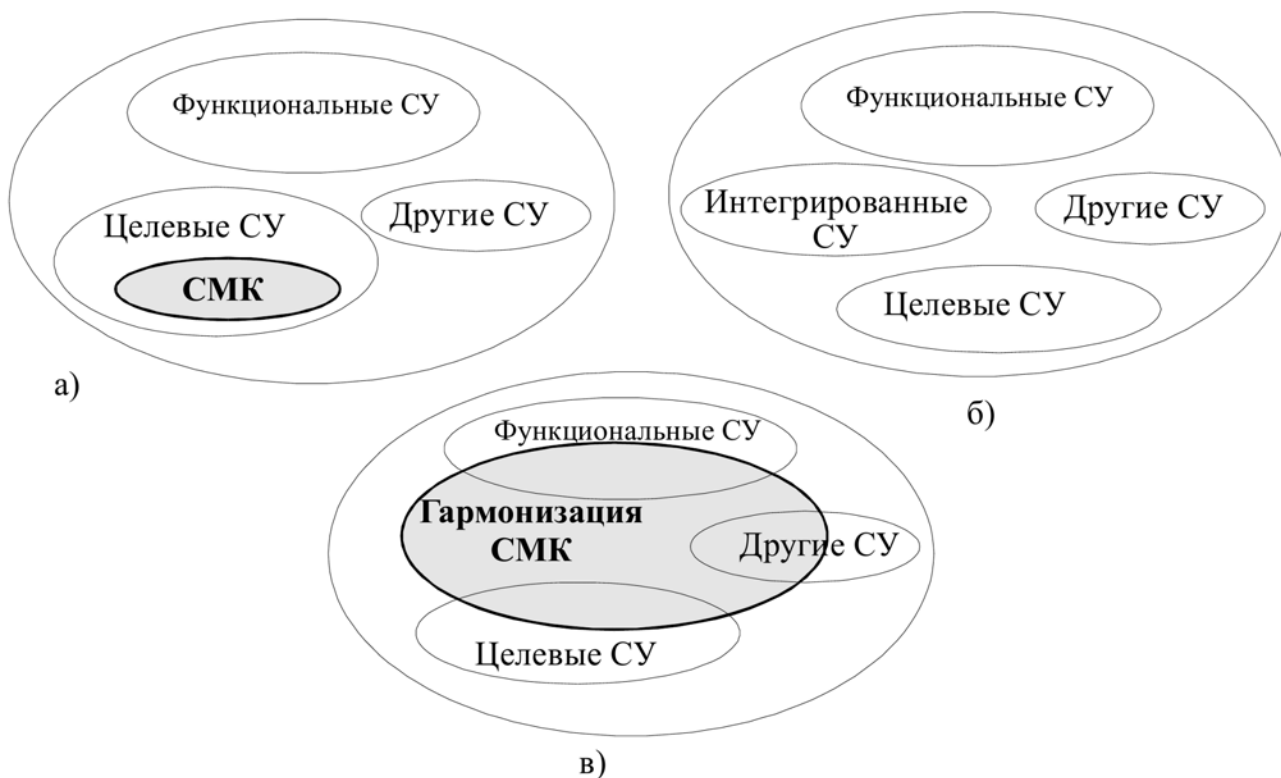


Рис. 4. Подходы к рассмотрению системы менеджмента качества в системе управления предприятием:

- а) система менеджмента качества (СМК) является одним из видов целевых систем управления предприятием (СУ);
- б) СМК является основой интегрированных СУ;
- в) гармонизация СМК в составе системы управления предприятием

Гармонизацию системы управления предприятием можно представить в виде трех иерархических уровней систем, соответствующих общему менеджменту, менеджменту качества и остальным видам менеджмента, включающим функциональный, обеспечивающий и целевой (рис. 5).

Гармонизация системы управления предприятием достигается в результате согласованного взаимодействия составляющих ее элементов, придающего ей новые свойства, обладающие интегративными свойствами, обеспечивающими наиболее эффективное достижение целей предприятия.

Система общего менеджмента предприятия нацелена на принятие стратегических, общих и долговременных решений (установление нормативных требований и политики управления, политики инноваций, планирование, организация работы, мотивация, координация, контроль, определение ответственности).

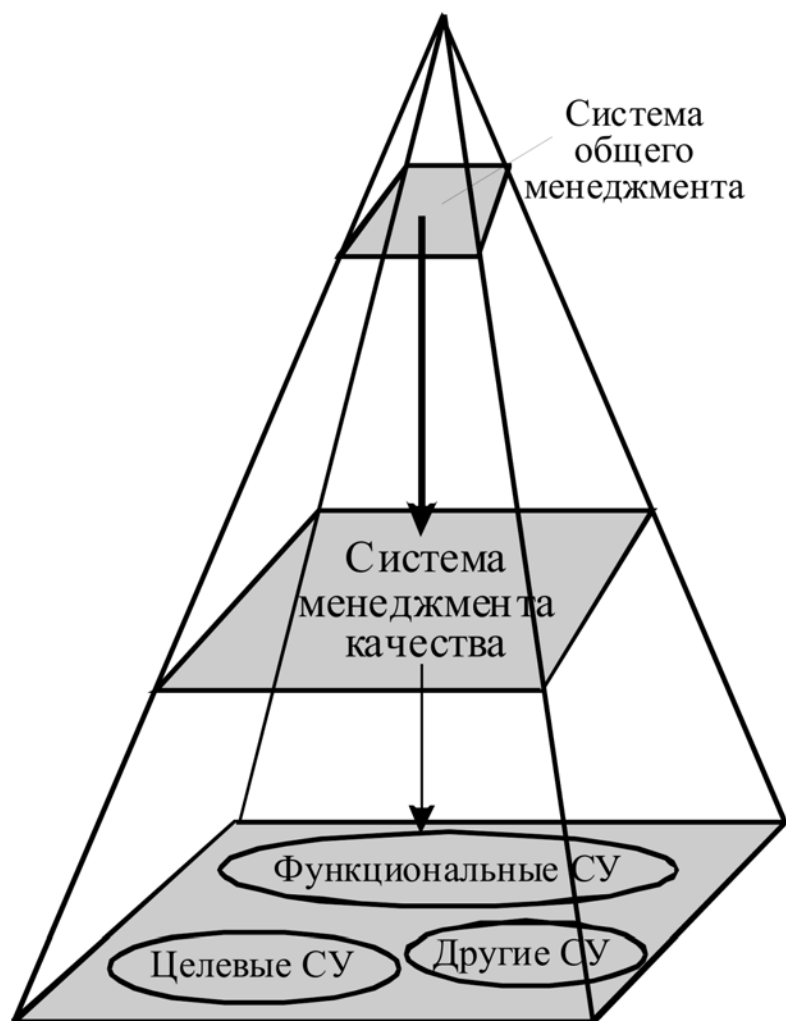


Рис. 5. Гармонизация менеджмента на предприятии

Следует отметить, что общие цели предприятия не могут быть достигнуты без обеспечения необходимого уровня качества. Так, например, в практических условиях долгосрочная цель формулируется как «стать лидером по выпускаемой продукции» и декомпозируется на такие подцели: поддерживать способность выпуска продукции, максимально удовлетворяющей требованиям потребителей; поддерживать высокий уровень доверия со стороны потребителей и других заинтересованных лиц и т.п. Эти же цели формулируются и системой менеджмента качества.

Функциональные СУ направлены на управление различными функциями предприятия: производством, материально-техническим снабжением, финансами, персоналом, маркетингом и т.п. При этом система менеджмента качества направлена на достижение необходимого уровня качества соответствующих процессов и их результа-

тов. При управлении производством – качества выпускаемой продукции или производимых услуг; при управлении материально-техническим снабжением – качества входных ресурсов (материалов, техники и т.п.); при управлении финансами – качества реализации финансовых процессов на предприятии и т.д.

Целевые СУ связаны с реализацией специфических целей, стоящих перед предприятием в определенном периоде времени: например, управление конкурентоспособностью предприятия, конкурентоспособностью продукции, производительностью, трудовым потенциалом и т.п. Система менеджмента качества обеспечивает качество постановки целей, качество реализации необходимого комплекса работ.

Обеспечивающие подсистемы (оснащение техническими средствами, информационное, правовое, материальное обеспечение и т.п.) направлены на установление уровня качества и организационных условий обеспечения «входа» системы всем необходимым для нормального ее функционирования.

Система менеджмента качества выступает в роли координатора функционирования всех подсистем. Основными ее задачами по координации является выбор соответствующего способа, целесообразного по отношению к достижению специфических задач, стоящих перед конкретной подсистемой управления. В зависимости от приоритетности этих задач, возможностей предприятия, компетентности персонала и других факторов, следует выбирать различные способы координации:

– координация путем «прогнозирования взаимодействий» – система менеджмента качества является связующим звеном для функционирования других подсистем (при выборе оптимальных управленческих решений критерием выступают необходимые параметры качества);

– координация путем «оценки взаимодействий» – система менеджмента качества задает диапазон изменения сигналов для других подсистем управления – параметры качества выступают ограничивающими условиями при разработке и реализации соответствующих управленческих воздействий;

– «развязка взаимодействий» – управляющей подсистемы действует автономно, самостоятельно выбирая связующие сигналы (в

случае необходимости поддержания уровня качества различных процессов, работ, продукции на определенном уровне);

– координация путем «предоставления ответственности», предполагающая зависимость между управляющими воздействиями системы менеджмента качества и действиями (результатами) подсистем управления;

– координация с помощью «создания коалиций», когда система менеджмента качества определяет тип связей между несколькими подсистемами одной или разной направленности.

Подсистемами менеджмента качества на предприятии могут выступать подсистемы, организованные в соответствии с управлением процессами по созданию, производству и реализации продукции (услуг). Например, в составе подсистем менеджмента качества выделяют [16]: общего управления качеством; управления взаимоотношениями с потребителями; управления процессами обслуживания потребителей; управления вспомогательными процессами; управления процессами, обслуживающими производство.

Такой подход обеспечит согласование различных действий при принятии соответствующих управленческих решений.

Выводы. Таким образом, доказана необходимость и целесообразность гармонизации системы управления предприятием на основе менеджмента качества, сформированы основы ее реализации.

Литература

1. Большая экономическая энциклопедия / Т. П. Варламова, Н. А. Васильева, Л. М. Негазова, Е. В. Сарафанова и др. – М.: Эксмо, 2007. – 816 с.
2. Шинкаренко В. Г. Координация и регулирование в управлении предприятием / В. Г. Шинкаренко // Економіка транспортного комплексу: зб. наук. праць. – Харків: ХДАДТУ. – 2000. – Вип. 3. – С. 5–11.
3. Румянцева З. П. Общее управление организацией. Теория и практика: учебник / З. П. Румянцева. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 304 с. – (Серия «Высшее образование»).
4. Шинкаренко В. Г. Управление конкурентоспособностью предприятия: монография / В. Г. Шинкаренко, А. С. Бондаренко. – Харьков: Изд-во ХНАДУ, 2003. – 186 с.
5. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. – 4-е изд., дополненное. – М.: «А ТЕМП», 2004. – 944 с.

6. Большой Экономический Словарь / под ред. А. Н. Азрилияна. – 5-е изд. доп. и перераб. – М.: Институт новой экономики, 2002. – 1280 с.
7. Менеджмент: учебник для вузов / М. М. Максимцов, А. В. Игнатьева, М. А. Комаров и др.; под ред. М. М. Максимцова, А. В. Игнатьевой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 343 с.
8. Системный анализ и принятие решений: Словарь-справочник: учеб. пособие для вузов / под ред. В. Н. Волковой, В. Н. Козлова. – М.: Высш. шк., 2004. – 616 с.: ил.
9. Шадрин А. Д. Менеджмент качества. От основ к практике / А.Д. Шадрин – М.: ООО НТК «Трек», 2006. – 360 с.
10. Круглов М. Г., Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. – М.: Эксмо, 2006. – 544 с.
11. Горбашко Е.А. Управление качеством: учебное пособие / Елена Анатольевна Горбашко.– С.Пб.: Питер, 2008. – 384 с.
12. Никифоров А. Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов / А. Д. Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.
13. Гребнев Е.Т. Процессно-ориентированное управление / Е. Т. Гребнев, Е. А. Кандрашина, Х. Хайнце, Д. Н. Бабенков // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – № 1. – С. 3-18.
14. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1998. – 639 с.
15. Панов А. Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоническая система качества – основа эффективного менеджмента / А. Н. Панов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
16. Криворучко О. М. Менеджмент якості на підприємствах автомобільного транспорту: теорія, методологія і практика: монографія / О. М. Криворучко. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2006. – 404 с.
17. Мартиненко Н. М. Основы менеджмента: учебник / Н. М. Мартыненко. – К.: Каравела, 2008. – 496 с.

Рецензент: Д. А. Горелов, проф., докт. экон. наук, ХНАДУ.

Статья поступила в редакцию 24.02.10 г.