

УДК 334.02

**В. В. Безпалов**

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва, e-mail: valerib1@yandex.ru

**С. А. Лочан**

российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва,  
e-mail: lochansa@mail.ru

**Д. В. Федюнин**

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва,  
e-mail: fedunine@mail.ru

# **СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ВНЕШНЕТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА**

**Ключевые слова:** технологизация, технологии управления, внешнеторговая деятельность, промышленный комплекс.

Современные условия и коренные изменения, происходящие практически на всем международном финансово-экономическом и политическом пространстве создают возможности для формирования новых и совершенствование уже имеющихся методов и механизмов развития национальных экономических систем, где один из ключевых элементов экономической деятельности является внешнеторговая деятельность. Для России, объявившей инновационное направление развитие своей экономики в условиях постоянного санкционного давления со стороны европейских государств, повышение эффективности деятельности отраслей промышленности в целом и промышленных комплексов в частности является значимо и важной задачей. Для достижения поставленных целей в процессе реализации политики импортозамещения, очень важно вовлечь наибольшее количество предприятий, входящих в эти промышленные комплексы, для активизации рациональной внешнеторговой деятельности, так как именно данный объект экономики позволяет повысить конкурентоспособность производимой продукции на мировой арене, тем самым повышая экономический суверенитет страны. Ключевым фактором повышения эффективности внешнеторговой деятельности являются технологии управления, основанные на современных, научно обоснованных знаниях, требующих совершенно новых подходов к самой системе управления, систематизации управленческих технологий, а так же новые требования к управленческому персоналу.

**В. В. Bezpalov**

Russian University of Economics. G.V. Plekhanova, Moscow, e-mail: valerib1@yandex.ru

**S. A. Locan**

Russian University of Economics. G.V. Plekhanova, Moscow, e-mail: lochansa@mail.ru

**D. V. Fedyunin**

Russian University of Economics. G.V. Plekhanova, Moscow, e-mail: fedunine@mail.ru

# **SYSTEMATIZATION OF TECHNOLOGIES FOR MANAGEMENT OF FOREIGN TRADE ACTIVITY AS A FACTOR OF INCREASING EFFICIENCY OF ENTERPRISES OF THE INDUSTRIAL COMPLEX**

**Keywords:** technologization, management technologies, foreign trade activity, industrial complex.

Modern conditions and fundamental changes taking place on almost the entire international financial, economic and political space create opportunities for the formation of new and improvement of existing methods and mechanisms for the development of national economic systems, where one of the key elements of economic activity is foreign trade. For Russia, which has announced an innovative direction for the development of its economy in conditions of constant sanction pressure from European countries, improving the efficiency of industries in general and industrial complexes in particular is a significant and important task. To achieve the goals in the process of implementing the import substitution policy, it is very important to involve the largest number of enterprises included in these industrial complexes in order to enhance rational foreign trade, since this particular economic object allows increasing the competitiveness of manufactured products on the world stage, thereby increasing the country's economic sovereignty. A key factor in improving the effectiveness of foreign trade is management technology based on modern, scientifically based knowledge that requires completely new approaches to the management system itself, systematization of management technologies, as well as new requirements for managerial personnel.

## Введение

В современных условиях быстро меняющейся мировой финансово-экономической системы и как результат возникновения серьезного противостояния развитых и развивающихся стран в сфере международной торговли, поставило под сомнение возможность использования устаревшего инструментария решения возникающих проблем в данной сфере. Во многом решение возникающих противоречий зависят от совершенствования имеющихся и формирование новых методов и механизмов государственного регулирования внешнеторговой деятельности, где особую актуальность приобретают научно-обоснованные решения, способные сформировать эффективные управленческие технологии. С учетом специфика внешнеторговой деятельности и серьезного воздействия политической конъюнктуры на реализацию стратегий внешнеэкономических отношений важность организационно-управленческих факторов с целью повышения эффективности экономической деятельности посредством государственного регулирования производственных процессов значительно увеличивается. Такие элементы организационно-управленческих факторов как: организационная культура и репутация, межличностная, межорганизационная культура и коммуникативность, инновационность и технологичность персонала предприятия во многом, в перспективе, будут являться основополагающими для формирования банка управленческих технологий на основе не только формальных, но и не формальных знаний, позволяющие значительно повысить эффективность принятия решений.

**Цель исследования** – продолжающее доминирование сырьевой модели экономики и ее внешнеторговой направленности на продажи товаров с низкой добавленной стоимостью требует существенных изменений.

## Материалы и методы исследования

Если обратиться к справочному сайту «glossary.ru», то там содержится понятие технологий управления, которые предлагается понимать, как совокупность приемов, порядок, регламент по выполнению процессов управления. Также там

отмечается, что технологии управления состоят из организационных, информационных, вычислительных, логических операций, которые выполняются руководителями, специалистами разного профиля в соответствии с определенным алгоритмом вручную, с применением разнообразных технических средств [23]. Гораздо менее распространено понятие «организационной технологии», как технологии функционирования, технологии построения деятельности организаций [10]. Данное определение, с нашей точки зрения, имеет более узкую направленность, чем понятие управленческой технологии, т. к. не включает значительный спектр функций по управлению. Есть различные подходы к формулированию понятия структуры, состава управленческих технологий [22]. Так, Смирнов Э.А. предлагает определять управленческую технологию как комплекс методов, процессов управления, как научное описание наиболее приемлемым способов ведения управленческой деятельности, включая и формирование управленческих решений, ориентированных на достижение общих, конкретных целей отдельной организации [18]. Суть управленческих технологий, согласно мнения авторов научного труда «Технологизация – это путь по совершенствованию управления предприятием», который нацелен на разложение крупных блоков управленческих процессов на более мелкие, где они достаточно четко регламентируются и подробно расписывают все процессы и процедуры. Тем самым такие мероприятия позволяют осуществлять мониторинг и контроль всех этапов принятия решений, которые формируют базу творческих, стереотипных процедур, возможность их тиражирования, адаптации и корректировки, внедрения новых научных методов, что повышает эффективность работы предприятия [15]. В работах Завьялова С.К., Пирогова В.И., Мукушева Г.Р. в соответствии с трудами Леонтьева А.Н. [12] предлагается использовать трёхзвенную схему для структуризации управленческих технологий: управленческие техпроцессы – управленческие процедуры – управленческие операции. Здесь предполагается, что термины «управленческий техпроцесс» и «управленческая технология»

являются синонимами, а сущность термина «*процедура*» заключается в том, что он, процесс, рассматривается как часть более крупного технологического блока, в котором реализуется комплекс конкретных работ в рамках системы управления со своим информационным входом, постоянным составом исполнителей и набором формальных и неформальных правил выполнения, а так же четкими сроками исполнения и формами отчетности по принятым решениям. Наконец, понятие «*управленческая операция*» связано с описанием неделимой части управленческой процедуры, которая выполняется при определённых условиях, прежде всего, единичным исполнителем [15].

Обобщая проанализированную информацию взглядов ученых на понятие «управленческой технологии», с нашей точки зрения, его необходимо рассматривать как **комплекс** эвристических, научных методов и регламентированных типовых операций (процедур) управления, позволяющих реализовывать поставленные цели и задачи посредством осуществления конкретных управленческих функций для реализации целей повышения уровня эффективности изучаемой деятельности.

Теория управления указывает, что менеджмент (управление) это органический согласованный сплав искусства и науки, здесь значительную часть действий руководителей следует относить к сфере неформализованного искусства [7]. В силу этого эффективность управленческих технологий во многом будет зависеть не только от типовых процедур, а во многом от имеющегося опыта, навыков, умений и способности использовать и применять неформальные знания в управленческой деятельности. Что касается сферы госрегулирования процессов внешнеторговой деятельности, то здесь управленческие технологии имеют аналогичное определение с разницей в направлении управленческих воздействий осуществляемых в области внешнеторговой деятельности и ее уровнем.

Существуют разные классификации и типологии управленческих технологий. Смирнов Э.А. выделяет, в частности, две разновидности управленческих технологий: технологии, имеющие ха-

рактер целевого управления; технологии, имеющие характер процессорного управления. Сущность данной разновидности заключается в том, что первоначально выбираются конкретные технологии по целевому управлению и только потом формируется определенный набор инструментов процессорных технологий [18]. Если обратиться снова к работе Завьялова С.К., Пирогова В.И., Мукушева Г.Р., то данные авторы выделяют следующие группы взаимосвязанных управленческих технологий, а именно: регулярные, нерегулярные. Что касается регулярных технологий, то они делятся на безвариантные, вариантные управленческие технологии, в свою очередь, нерегулярные управленческие технологии подразделяются на разовые и периодические технологии [15].

Важное значение имеет не только классификация управленческих технологий, но и внедрением их в производственный процесс. Суть разработки, последующего внедрения различных управленческих технологий связана с типизацией и регламентацией ряда процедур в управленческой деятельности, для целей повышения уровня эффективности данных процедур. На рис. 1 приводятся составляющие управленческой технологии и системы ее обеспечения. В систему обеспечения включаются: базовые типовые технологические модули для выполнения главных общих функций по управлению внешней торговли в промышленном комплексе страны и регионов; материально-техническое, информационное, методическое, кадровое, правовое и финансовое обеспечение.

### Результаты исследования и их обсуждение

Нами предлагаются следующие базовые типовые технологические модули по выполнению единых функций управления применительно к внешней торговле в промышленном комплексе страны и регионов: *анализ* эффективности управления внешней торговли; анализ внешних, а также внутренних рынков при организации экспортно-импортных операций; особо необходимо отметить технологию оценки воздействия внешней торговли на состояние и развитие

всего народнохозяйственного комплекса страны с точки зрения формирования достаточного уровня национальной безопасности; так же существенную роль играет технология диагностики сильных и слабых сторон реализации внешнеторговой деятельности и в особенности ее позиции в управлении данными процессами, всех ее обеспечивающей подсистем; оценка конкурентной среды регионального рынка и покупательных возможностей потребителей на рынке региона; формирование взаимосвязанных и согласованных приоритетных направлений и целей в части развития процессов внешней торговли, системы управления внешней торговлей; разработка прогнозных сценариев по развитию процессов внешней торговли в стране, в отдельных отраслях и регионах в целом, по отдельным укрупненным видам продукции, включая по экспорту, импорту; выбор подходов к разработке проектов и программ национальной стратегии, региональных и отраслевых программ по развитию внешней торговли; разработку планов развития внешней торговли применительно к конкретным странам; разработка стратегий по установлению контактов с зарубежными деловыми партнерами, в том числе и нахождение платежеспособных потребителей и надежных поставщиков, стимулирование продаж товаров и услуг по критерию минимума затрат; организация действий ведомств (федеральных ми-

нистерств), а также департаментов органов власти регионов в сфере управления внешней торговлей, включая материально-техническое, финансовое, кадровое, информационное и научно-методическое обеспечение, а также координация деятельности этих органов, например, деятельности, связанной с реализацией программ, планов; проведение учета экономических и политических интересов, вкусов и потребностей стран-конкурентов и стран-деловых партнеров; контроль над эффективностью и качеством управления внешней торговлей, осуществление мероприятий национальной стратегии, региональных и отраслевых программ по развитию внешней торговли, например, экспортно-импортных операций в разрезе отдельных стран по ассортименту, объемам, своевременности поставок товаров и услуг, включая и соответствии их качества мировым стандартам; обеспечение мотивации эффективного управления внешней торговлей; оперативное управление внешней торговлей; налаживание внешнеторговых позитивных отношений с различными деловыми партнерами на уровне отдельных стран; адаптация управленческих передовых технологий, и в частности технологий исследования региональных и страновых рынков; несение полной ответственности в отношении качества и конечных результатов процессов управления внешней торговлей.

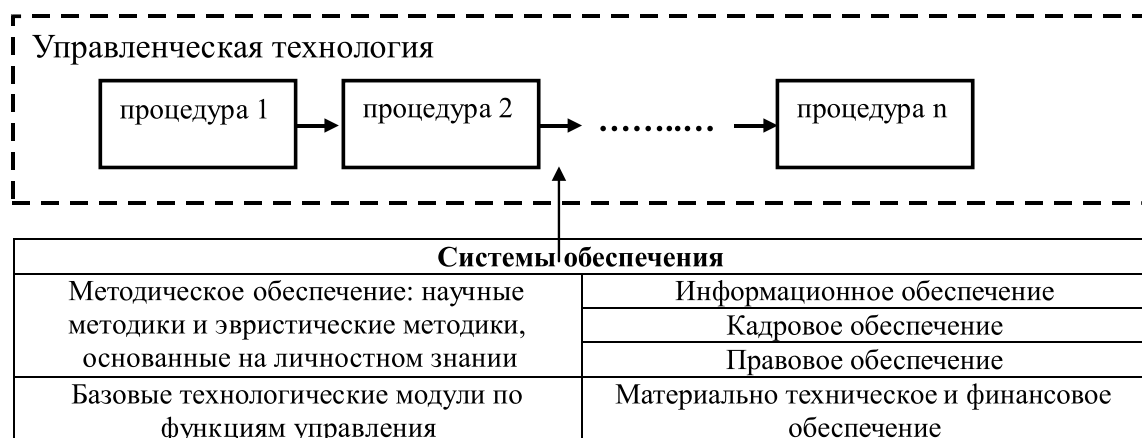


Рис. 1. Составляющие управленческой технологии и системы ее обеспечения



Для реализации на практике комплекса управленческих технологий необходимо сформировать научно-обоснованное сопровождение по информационному, методическому, кадровому, финансовому, материально-техническому и правовому направлению. *Методическое обеспечение* – это система научных методов, эвристических способов, апробированных на практике неформализованных знаний, умений и навыков, связанных с реализацией определенных управленческих задач. При конструировании и внедрении управленческих технологий с точки зрения обеспечения завершенности системы госрегулирования внешней торговой деятельности в промышленном комплексе страны и регионов следует использовать методологию и методы организационного проектирования [17], которые включают в себя методы осуществления организационной диагностики, инжиниринга, реинжиниринга, моделирования бизнес-процессов [2], ряд гуманитарных технологий по организационному проектированию [17], например, организационной психологии [19], эргономики [20], учета человеческого неформального фактора, различных ценностных ориентаций работников и согласования, гармонизации интересов персонала и организации.

*Кадровое обеспечение* – включает в себя комплекс необходимых требований, которыми должен обладать тот или иной сотрудник, позволяющие ему в полной мере реализовывать задачи по эффективному управлению внешне-торговой деятельности с использованием определенных технологий управления. Материально-техническое, а также финансовое обеспечение – это система

материально-технических и финансовых ресурсов, необходимых для эффективной реализации управленческих технологий. Далее, информационное обеспечение – к данной форме обеспечения необходимо по крайней мере иметь четко обозначенную и реально значимую систему информационного сопровождения, включающую наиболее полный комплекс возможной и доступной информации (нормативной, справочной, оценочной, результирующей и т. п., которые и создают возможность формировать управленческие технологии. Результативное применение комплекса управленческих технологий зависит в существенной степени от методологии анализа и учета внешнеторговой информации. Наконец, правовое обеспечение – это система законодательных и нормативно-правовых документов, легитимизирующих и регламентирующих применение в практической деятельности управленческих технологий при развитии внешней торговли.

Предлагаемый порядок по применению управленческой технологии применительно к сфере госрегулирования внешнеторговой деятельности в промышленном комплексе страны и регионов приводится на рис. 2.

Он включает появление проблемных управленческих ситуаций, а также выбор конкретной управленческой технологии с учетом возникшей проблемы из банка технологий. Далее на основе управленческих технологий реализуются проблемные управленческие ситуации, на базе полученных результатов актуализируются и улучшаются управленческие технологии.

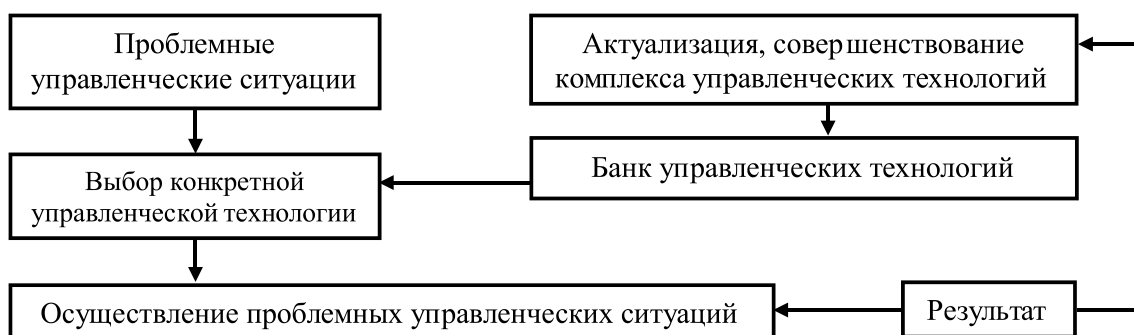


Рис. 2. Порядок по применению системы управленческой технологии применительно к сфере управления внешнеторговой деятельностью в промышленном комплексе страны и регионов

Сегодня определенная часть функций госрегулирования различных отраслей промышленности, процессов внешней торговли возлагаются на Министерство промышленности и торговли России, например, на профильные подразделения данного Министерства: отраслевые департаменты, департаменты по государственному регулированию внешнеторговой деятельности, а также внешнеэкономических отношений.

Следует также указать на возможные дифференцированные признаки классификации комплекса управленческих технологий, а именно: по объектам, которые подлежат регулированию: экспортно-импортные операции; по функциям в сфере управления: планирование, прогнозирование, анализ, оперативное управление (регулирование), учет, контроль и прочее. Далее нами предлагается осуществить систематизацию их по главным функ-

циям управления. На рис. 3 приводится предлагаемая нами классификация управленческих технологий.

Управленческие технологии необходимо применять в практической деятельности, так как, в данном случае максимально реализуется потенциал рассмотренных выше функций управления и это следует считать важным условием эффективного госрегулирования внешнеторговой деятельности в промышленном комплексе страны и регионов.

Как пример нами дается описание конкретной управленческой технологии, которая базируется на обоюдных интересах стран партнеров заинтересованных в реализации взаимосвязанных целей для достижения наибольшего эффекта от внешнеэкономической и в частности внешнеторговой деятельности, в котором целеполагание помогает выстроить модель государственного регулирования.

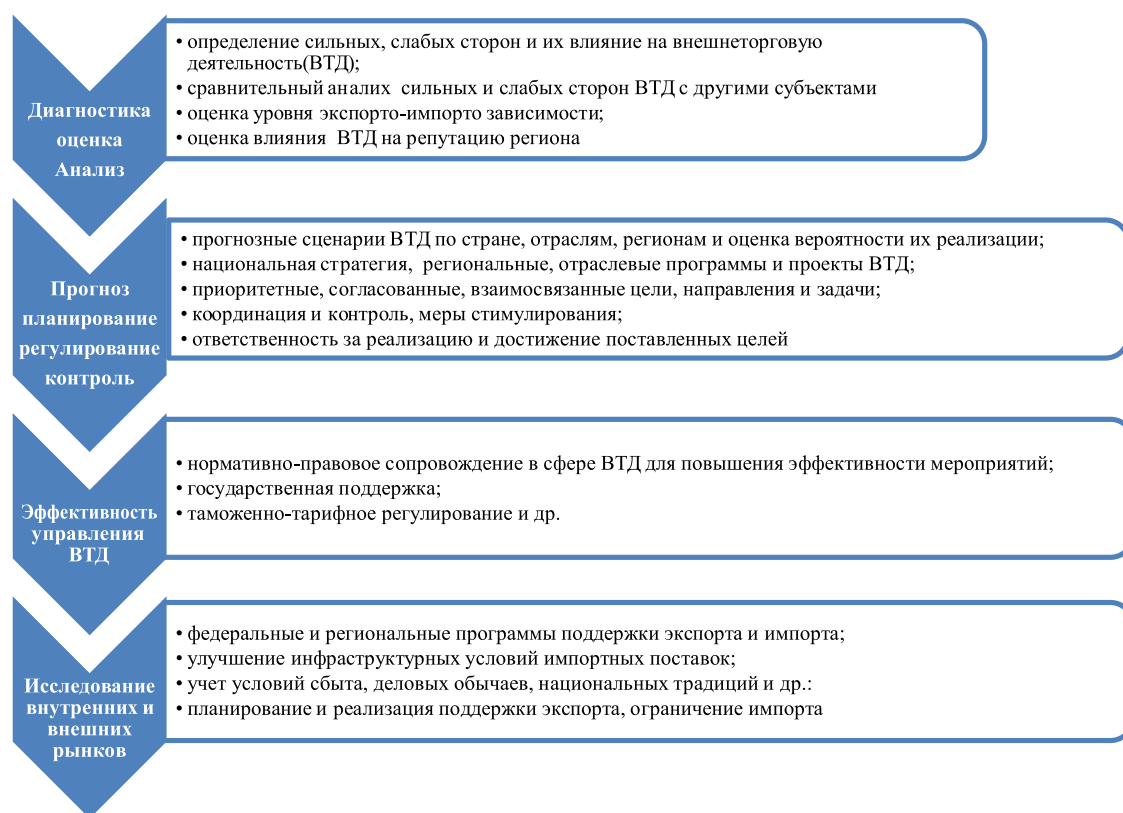


Рис. 3. Классификация технологий управления внешнеторговой деятельностью в промышленном комплексе региона

Нечеткое или некорректное формулирование целей будет причиной того, что процессы внешняя торговли станут неэффективными, тем самым не позволят сформировать, на мировом пространстве, позитивного имиджа надежного внешнеторгового партнера. Что повлечет за собой отток иностранных инвесторов. Формирование системы целей развития внешнеторговой деятельностью в региональном промышленном комплексе рекомендуется проводиться на основе следующих взаимосвязанных процедур.

*1. Формулирование главной цели* – миссии внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе. Миссия внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе должна быть выражена в четких формулировках ее предназначения, должны быть указаны причины, смысла существования.

Также миссия должна отражать экономическую, социальную значимость, служить средством по мотивации рационального поведения промышленных предприятий, которые заняты в области внешней торговли на региональном и отраслевом уровнях. С нашей точки зрения, сегодня миссия внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе должна быть ориентирована на достижение высокого уровня национальной безопасности для страны, обеспечение экономического суверенитета для страны, способствовать развитию отраслей реального сектора экономики региона.

*2. Формулирование на основе миссии внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе и ее конкретных локальных целей.* Локальные цели внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе следует считать важным средством по достижению заявленной миссии. Важно отметить, что процессы внешней торговли преследует достижение ряда целей. Это подтверждает, что должна быть проведена классификация целей исходя из обычной практике на: стратегические, тактические (текущие) и оперативные (непосредственные). Также, в силу своей природы, цели могут подразделяться на экономические, организационно-управленческие, социальные и прочие цели.

Экономические цели внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе – это оптимизация структуры экспорта, импорта продукции и сырья, повышение уровня экономической эффективности мероприятий внешнеторговой деятельности на предприятиях региона. К социальным целям следует отнести цели, которые выражаются в критериях и параметрах улучшения качества жизни населения региона, в том числе, и применительно к развитию культурной, образовательной, здравоохранительной, социально-бытовой сфер регионов России на базе применения импортируемой продукции, использования доходов, полученных в результате экспорта продукции отечественных предприятий. Организационно-управленческие цели – это достижение высокого уровня эффективности системы по государственному регулированию внешнеторговой деятельности применительно к региональному промышленному комплексу на макро-, мезо и микроуровне управления предприятиями, например, формирование организационной развитой структуры по управлению и созданию результативных методов и механизмов управления, гарантирование высокого уровня личностных и квалификационных характеристик кадров, организационной культуры работников и прочее. В результате, достижение высокого уровня конкурентоспособности продукции предприятий страны применительно к различным мировым рынкам, улучшение показателей динамики развития региональной инфраструктуры в части импортных поставок – важная организационно-управленческая цель.

Локальные цели внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе должны быть измеримыми и конкретными, эффективными и достижимыми, взаимно поддерживающими и согласованными, что приведет к эффективному функционированию всей системы по развитию внешней торговли в стране. Для проведения согласования целей возможно применение методов теории игр, которые позволят установить ситуации равновесия, где цели не противоречат друг другу, а также дополняют другие цели.

3. *Разработка формализованных моделей для системы целей.* В рамках разработки формализованных моделей для системы целей внешне-торговой деятельности в региональном промышленном комплексе можно применить ряд экспертных методов, например, метод «дерева целей» и метод «Дельфи». Следует помнить, что комплекс экспортно-импортных операций подвержен значительному числу рисков ведения хозяйственной деятельности. В силу этого в рамках построения формализованных моделей для системы целей важно провести оценку соответствующих рисков, которые в наибольшей степени возможны в случае достижения данных целей применительно к классификации основных рисков для международной торговли: операционных (транспортных и юридических); рыночных (риск ликвидности, валютные риски), кредитных рисков (политические риски и риск контрагента).

4. *Мониторинг реализации целей внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе.* Мониторинг следует рассматривать как систему мер контроля, дискретно-непрерывного отслеживания и инспектирования реализации целей внешнеторговой деятельности в региональном промышленном комплексе. Кроме этого, мониторинг проводится для оценки уровня качества, уровня эффективности всех проводимых мероприятий по минимизации рисков внешней торговли. Результатом мониторинга будет выступать база данных, которая содержит полученные оценки применительно к реализации поставленных целей, которая будет

позволять внести корректировки, изменения в комплекс целей и задач, в способы достижения целей. Успешное выполнение работ в части мониторинга связано с разработкой графика его проведения мониторинга, определения форм, сроков отчетности.

### Заключение

В заключение укажем на тот факт, что повышение уровня эффективности госрегулирования внешнеторговой деятельности на отраслевом и региональном уровнях связано с разработкой и систематизацией комплекса управленческих технологий, а также с приданием мероприятиям по госрегулированию нормативно-правового характера. Этот ряд управленческих легитимизированных технологий требуется представлять, как компьютерный каталог информационно-экспертных систем, далее его нужно будет передать органам госуправления внешнеторговой деятельностью для практического использования. Применение современных эффективных управленческих технологий применительно к области госрегулирования внешнеторговой деятельности выступает важным условием и фактором при формировании позитивного имиджа отраслей, регионов и страны в целом на уровне мировой экономики. Данный факт будет в полной мере способствовать привлечению требуемых деловых партнеров из зарубежных стран. Ниже рассмотрим важные технологии оценки состояния внутренних и внешних региональных рынков соответственно для содействия импортным поставкам и поддержки экспортных поставок.

### Библиографический список

1. Авраменко Е.С. Международный трансферт управленческих технологий и глобализация мировой экономики // Известия Уральского государственного университета. 2004. №29. С. 22–30.
2. Аверкин М.Г., Крюкова Т.М., Боронин О.С. Реинжиниринг бизнес-процессов (в практике современных предприятий): учеб. пособие. М.: АТиСО, 2016.
3. Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе: пер. с англ. 4-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011.
4. Баринов В.А. Организационное проектирование. М.: ИНФРА М, 2013.
5. Блинов А.О., Рудакова О.С., Захаров В.Я., Захаров И.В. Реинжиниринг бизнес-процессов М.: Юнити-Дана, 2010.



6. Белякова Е.В. Управленческие технологии инновационного развития региона: автореф. дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05. Красноярск: ГОУ ВПО «Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М.Ф. Решетнева, 2009.
7. Бусыгин А.В. Деловое проектирование и управление проектом. Курс лекций. М.: Изд-во «Бусыгин», 2003.
8. Вейл П. Искусство менеджмента. Пер. с англ. М.: Новости, 1993. 224 с.
9. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления. Изд-во: Норма, 2005; Паркинсон С., Рустомжи М.К. Искусство управления. Пер. с англ. М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999.
10. Власов П.К. Организационная психология. СПб.: Изд-во СПб университета, 2008.
11. Гританс Я.М. Организационное проектирование и реструктуризация (реинжиниринг) предприятий и холдингов: экономические, управленческие и правовые аспекты. М.: Волтерс Клувер, 2005.
12. Дроздов Б.В. Введение в проектирование организационных технологий. М.: Компания Спутник+, 2005.
13. Катернюк А.В. Исследование систем управления. Введение в организационное проектирование. Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
14. Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание, личность. М.: Политиздат, 1975.
15. Лочан С.А., Альбитер Л.М., Семенова Ф.З., Петросян Д.С. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2016. 196 с.
16. Платов В.Я. Современные управленческие технологии. М.: Дело, 2006;
17. Пирогов В.И., Завьялов С.К., Мукушев Г.Р. Технологизация путь совершенствования управления предприятием // ЭКО. 2007. № 5. С. 130–149.
18. Рапопорт Б.М., Скубченко А.И. Инжиниринг и моделирование бизнеса М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». 2001.
19. Рябов В.Б. Гуманитарная технология организационного проектирования и развития. М.: Когито-Центр, 2011.
20. Смирнов Э.А. Управленческие технологии как объект функционального аудита // Менеджмент в России и за рубежом. 1998. № 6. С. 95–104.
21. Суходольский Г.В. Организационная психология. М.: Гуманитарный Центр, 2004; Геберт Д., Фон Розенштиль Л. Организационная психология. Человек и организация / Пер. с нем. М.: Гуманитарный центр, 2006.
22. Сергеев С.Ф. Инженерная психология и эргономика: М.: НИИ школьных технологий, 2008.
23. Тарасов В. Искусство управленческой борьбы в кармане: технологии перехвата и удержания управления. М.: Добрая книга, 2008.
24. Третьякова Е.П. Генезис представлений о сущности технологий // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). 2012 № 4 (12). [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.sisp.nkras.ru](http://www.sisp.nkras.ru).
25. [glossary.ru](http://glossary.ru).