

Ноянов М.Е., Ахметов М.Б.
Кәсіпкерлік тәуекелдер және оларды басқару

Ұйымның қызметі барысында мүмкін болған нұсқалардың ішінен тек біреуін ғана таңдау қажет жағдайлар үнемі туындап отырады. Басқарушылық шешім қабылдаудағы маңызды ерекшелік ұсынылған нұсқалардың белгісіздік факторларының әсерін ескеру және баламалардың орын алатын ықтимал салдарын қарастыру болып табылады. Сондықтан мұнда болашақтағы ықтимал жағдайларды бағалау негізінде басқару шешімдерін қабылдау және нақты жағдайларды шешу үшін ең тиімді бірнеше қолжетімді нұсқаларды таңдауға мүмкіндік беретін болашақты көре білу әдісі үлкен рөл атқарады. Сол себепті қазіргі таңда ел экономикасы үшін және кәсіпкерлікті дамыту мақсатында, сонымен қатар нарықта өз кәсіпкерлік орнын тұрақтандыру үшін кәсіпкерлік субъектілер экономикалық сферадағы тәуекелдерін басқара алуы тиіс. Кәсіпкерліктегі тәуекелдерді басқаруда ұйымның басқарушылық бөлімімен қабылданған шешімдер өте маңызды болып есептеледі. Ал тиімді басқарушылық шешімдерді қабылдау үшін әрбір ұйымның менеджерлері кәсіпкерліктегі тәуекелдермен басқарудың барлық жолдарын білуі тиіс.

Түйін сөздер: ұйым, тәуекел, кәсіпкерлік тәуекел, басқару шешімдері, оңтайландыру, ынталандыру.

Noiyanov M.E., Akhmetov M.B.
Management of entrepreneurial risks

In the course organizations' activity situations constantly arise when there is a need to choose one of several options. An important feature of the management decision-making processes is the necessity of taking into account the impact of uncertain factors and consider all the possible consequences of the alternatives presented for selection. Therefore there is played an important role of Foresight methods, allowing making management decisions based on an assessment of possible future situations and choosing from several available options for making the most effective in relation to the particular situation. In order to stay in the economic market, every company has to make the best decision for manage business risks. In the managing business risks is very important how does work managerial department of company. Accordingly in order to manage business risks managers of managerial department have to know about all possible ways to make the best decision.

Key words: organization, risks, business risks, management solutions, optimization, motivation.

Ноянов М.Е., Ахметов М.Б.
Управления предпринимательскими рисками

В ходе деятельности организации всегда необходимо выбрать только один вариант, который может быть продиктован ситуацией. Важной особенностью при принятии управленческих решений является рассмотрение возможных последствий, которые принимают во внимание влияние неопределенности этих факторов и альтернатив. Так управленческие решения на основе оценки возможных случаев и наиболее эффективных из нескольких вариантов, доступных для решения конкретных условий, играют важную роль в способности видеть будущее, что позволяет выбрать наилучший метод для принятия управленческих решений. Из-за этого каждый хозяйственный субъект должен принимать оптимальные решения для управления предпринимательскими рисками, чтобы оставаться на рынке конкурентноспособным субъектом. На управление предпринимательскими рисками очень влияют решения, принятые управленческим отделом. А для принятия оптимальных решений менеджеры каждой компаний должны знать все возможные пути управления предпринимательскими рисками.

Ключевые слова: организация, риски, предпринимательские риски, управленческие решения, оптимизация, мотивация.

КӘСІПКЕРЛІК ТӘУЕКЕЛДЕР ЖӘНЕ ОЛАРДЫ БАСҚАРУ

Кіріспе

Кәсіпкерлік – бұл пайда табуға бағытталған қызмет. Оның мазмұны өнімге, жұмысқа қызметке сұранысты табу немесе калыптастырудан және сәйкесінше тауарлар, жұмыстар, қызметтерді тауар ретінде сату арқылы қанағаттандырудан тұрады. Кәсіпкерлік бұл пайда табуға бағытталған өзіндік шаруашылық қызметтің өндірістік немесе коммерциялық негізгі түрі – оны өз атынан тұрақты, яғни жүйелі негізде өзін тәуекелге тігетін кәсіпкерлер деп аталатын заңды және жеке тұлғалар жүзеге асырады. Бизнес кәсіпкерліктен гөрі кеңірек ұғым болып табылады. Себебі кез келген сферадағы бір кезекті коммерциялық мәмілелерді жүзеге асыратын, пайда табуға бағытталған қызмет бизнеске жатады. Кәсіпкерлік қызмет – жаңа идеяларды іске асырумен байланысты тәуекелді өз еркімен мойнына алуға дайын болу. Кәсіпкердің пайдасын акциялардан алынатын дивидент, депозиттер бойынша пайыз, жер үшін жалгерлік төлемнен тұратын меншік иесінің табысынан айырып білу қажет.

Кәсіпкер ол өз жауапкершілігімен басын қауіп пен қатерге және тәуекелге тіге отырып, қызмет ететін нарықтың дербес агенті. Кәсіпкер бөлу үшін капиталдың иесі бөлу шарт емес, кәсіпкердің басты капиталы ақша, еңбек қаруы және еңбек заты емес, ол оның интеллектісі мен тұтынушы психологиясын білуі. Сонымен бірге кәсіпкерлікті менеджменттен, ал кәсіпкерді менеджерден айырып білу қажет. Менеджер – бұл кәсіпкердің алдына қойған міндеттерді шешуді ұйымдастыратын жалдамалы жұмыскер. Ол өз әрекеті үшін мүлдіктік жауапкершілікке ие болмайды.

Белгілі америкалық экономист Роберт Хизрач кәсіпкерліктің мәнін былай анықтайды: «Кәсіпкерлік – бұл құны бар қандай да бір жаңа нәрсені құру үрдісі, ал кәсіпкер – бұл осыған бар уақыты мен күшін жұмсайтын, өзінің мойнына барлық қаржылық, психологиялық және әлеуметтік тәуекелділікті алатын және сыйлыққа ақша және қол жеткізгенше қанағаттану алатын адам». Ал Питер Друкер кәсіпкерлік қызметтің теоретикалық негізгі Иозеф Шумпетердің динамикалық теңсіздігінің экономикалық теориясы табылады деп санайды.

Тәуекел – жоспарланған табыс көлемін ала алмау, зияндар мен жоғалтулардың туындау ықтималдылығы. Басқаша айтқанда, қолайсыз жағдайлармен, экономикалық қызмет шарттарының кездейсоқ өзгеруімен байланысты күтілген табысты, ақшалай қаражаттарды, мүлікті және басқа да ресурстарды жоғалту қаупінің туындауы.

Кәсіпкерлік тәуекел – белгіленген іс-шаралар іске аспаған, сондай-ақ, басқару шешімдерін қабылдау кезінде қателіктер жіберілген жағдайда кәсіпкердің зиян шегу ықтималдылығы. «Тәуекел» түсінігінде мынадай элементтерді бөліп көрсетуге болады:

- анықталған мақсаттардан ауытқу мүмкіндігі;
- қалаған нәтижелерге жету ықтималдылығы;
- алға қойылған мақсатқа жетуде сенімділіктің болмауы;
- айқынсыздық жағдайында таңдалған баламаларды жүзеге асырумен байланысты материалдық және басқа да жоғалтулардың туындау мүмкіндігі.

Кәсіпкерліктегі тәуекел бірқатар факторлардың болуымен байланысты, яғни жоғалтулардың туындау ықтималдылығын жоғарылата отырып, сол немесе өзге іс-әрекеттерді туғызатын шарттармен сипатталады. Мұндай шарттар кәсіпкердің өзінің белгілі бір іс-әрекеттері нәтижесінде кәсіпкерлік құрылымдардың ішкі қызмет сферасында, сондай-ақ бизнесті қоршаған ортаның, яғни мемлекеттік органдардың, жабдықтаушылардың, бәсекелестіктердің әрекеттерінің әсерінен туындайды.

Кәсіпкерлік тәуекелдер туындау сипатына байланысты: субъективті, объективті. Пайда болу сферасына байланысты: ішкі, сыртқы. Таралу дәрежесіне байланысты: жергілікті, жаһандық, аймақтық, халықаралық. Сақтандыру мүмкіндігі бойынша: сақтандырылатын, сақтандырылмайтын. Кәсіпкерлік қызмет түрлері бойынша: өндірістік, коммерциялық, қаржылық. Тәуекел салдарларының сипаты бойынша: таза, спекулятивті. Тәуекел салдарларының масштабы бойынша: рұқсат етілген, критикалық, катастрофалық. Уақыт мерзіміне байланысты: қысқа, ұзақ. Шаруашылық қызмет сипатына байланысты: іскерлік, операциялық, нарықтық. Тәуекелдің пайда болу факторына байланысты: саяси, экономикалық. Кәсіпкерлік тәуекелдер кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру нәтижесінде көптеген факторлардың әсерінен туындайды. Кәсіпкерлік тәуекелдердің пайда болуына алып келетін мынадай себептерді атап көрсетуге болады: экономикалық дағдарыс, инфляцияның

жоғары қарқыны, саяси тұрақсыздық, салық заңнамаларының жетілмеуі, кәсіпкерлердің кәсіпкерлік және нарық мәселелері бойынша білім деңгейінің төмендігі. Тәуекелді бағалау – туындаған тәуекелді жағдайдан немесе тәуекелді болдырмау бойынша шаралардың өз уақытында қабылданбауынан болатын белгілі бір зиянның мөлшерін немесе қосымша табыс табу мүмкіншілігін болжауға мүмкіндік беретін аналитикалық іс-шаралар жиынтығы.

Тәуекелді бағалау тәуекел мөлшерін сандық және сапалық тәсілмен анықтау. Тәуекелді бағалаудың әмбебап әдістері жоқ. Олардың әрқайсысының артықшылықтары мен кемшіліктері болады.

Тәуекелді бағалау әдістері:

- 1) айқындылық;
- 2) ішінара айқынсыздық;
- 3) толықтай айқынсыздық.

Тәуекелді басқару кәсіпорынды басқарудың маңызды ішкі жүйелерінің бірі.

Тәуекелді басқару дегеніміз – тәуекел факторларын бейтараптандыру және талдау әдістерінің жиынтығы.

Тәуекелді басқару үрдісінің сатылары:

- 1) мақсатты анықтау;
- 2) тәуекелді айқындау;
- 3) тәуекелді бағалау;
- 4) тәуекелді басқару әдістерін таңдау;
- 5) таңдалған әдісті қолдану;
- 6) нәтижелерді бағалау.

Тәуекел дәрежесін төмендету әдістері:

- 1) әртараптандыру (диверсификация);
- 2) лимиттеу;
- 3) хеджирлеу;
- 4) сақтандыру;
- 5) өзін-өзі сақтандыру.

Тәжірибелік бөлім. Нарықтық қатынастардың дамуы, бәсекенің күшеюі және айқынсыздық жағдайында кез келген кәсіпкерлік қызмет тәуекелсіз жүзеге асырылуы мүмкін емес. Кәсіпкер кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру кезінде тәуекелге барады және қабылданатын басқару шешімдерінің салдарлары үшін жауап береді. Тәуекел факторы кәсіпкерге ресурстарды үнемдеуді, жаңа жобалардың, коммерциялық мәмілелердің және кәсіпкерлікті іске асырумен байланысты өзге де жағдайлардың тиімділігін есептеуге ерекше назар аударуды талап етеді. Кәсіпкерлік қызметте тәуекел факторы несиелердің қымбаттауы, инфляциялық үрдістердің туындау мүмкіндігі, экономиканың тұрақсыздығы немесе дағдарысқа ұшырау қаупі жағдайында арта түседі. Тәуекел – бұл жоспарланған табыс көлемін

ала алмау, зияндар мен жоғалтулардың туындау ықтималдылығы. Басқаша айтқанда, қолайсыз жағдайлармен, экономикалық қызмет шарттарының кездейсоқ өзгеруімен байланысты күтілген табысты, ақшалай қаражаттарды немесе мүлікті жоғалтудың туындау қаупі. Ал кәсіпкерлік тәуекел деп белгіленген іс-шара іске аспаған, сондай-ақ, басқару шешімдерін қабылдау кезінде қателіктер жіберілген жағдайда кәсіпкердің зиян шегу ықтималдылығын айтамыз. Ол белгілі бір уақыт кезеңі ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырудың айқынсыздығы түсінігімен тығыз байланысты.

Кәсіпкерлік тәуекелдер кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру нәтижесінде көптеген факторлардың әсерінен туындайды. Кәсіпкерлік тәуекелдердің пайда болуына алып келетін мынадай себептерді атап көрсетуге болады: экономикалық дағдарыс, инфляцияның жоғары қарқыны, саяси тұрақсыздық, шаруашылық жүргізуші субъектілердің жауапсыздығы, кәсіпкерлік қызметті реттейтін заңнамалық және нормативтік-құқықтық актілердің жиі өзгеруі, кәсіпкерлердің бір бөлігінің өз қызметіне деген жеке жауапкершілігінің болмауы, салық заңнамаларының жетілмеуі, жат пиғылды (әділетсіз) бәсекенің орын алуы және т.б.

Кәсіпкерлік тәуекелге әсер ететін факторларды ішкі және сыртқы деп бөлуге болады. Ішкі факторларға басшының немесе қызметкерлердің жіберген қателіктері, дұрыс шешім қабылдай алмауы, тәжірибесіздігі, өзгермелі жағдайға тез бейімделе алмауы, кәсіпкердің білімі мен біліктілігі, нақты жағдайды талдау және болашақты болжау мүмкіншілігі және т.б. жатқызылады. Ал, сыртқы факторларға келесілер жатады: инфляция, банктің пайыздық ставкалары мен несиелеу шарттарының өзгеруі, салық ставкалары және кедендік рәсімдеу жүйесінің өзгеруі, нормативтік – құқықтық актілер мен заңнамалардағы өзгерістер мен толықтырулар, бәсекелік орта, саяси жағдайлар, елдегі экономикалық жағдай және т.б.

Экономикалық және өзге де ғылыми әдебиеттерде тәуекелді, соның ішінде кәсіпкерлік тәуекелді жіктеудің бірыңғай әдістемесі жоқ. Сондықтан тәуекелді әртүрлі белгілері бойынша жіктейді. Мысалы, масштабы бойынша: жергілікті және жаһанды; әсер ету ұзақтығы бойынша: қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді; күтілетін нәтиже бойынша: таза және спекулятивті.

Кәсіпкерлік тәуекелді көбінесе өндірістік, қаржылық және инвестициялық деп үшке бөліп қарастырады. Өндірістік тәуекел өнім өнді-

ру кезінде немесе өндірістік қызмет үрдісінде туындайды. Өндірістік тәуекелдің себептеріне жоспарланған өндіріс көлемінің төмендеуін, кәсіпкердің тапсырыс берушілермен жасалған келісім бойынша өз міндеттемелерін орындай алмау ықтималдылығын, материалдық, еңбек шығындарының өсімін, баға саясатындағы қателіктер т.б. жатқызуға болады. Коммерциялық тәуекел өнімді (қызметті, жұмысты) сатумен, шикізаттар мен материалдарды сатып алумен т.б. байланысты орын алады. Оның негізгі себептеріне логистика жүйесіндегі кемшіліктер, шикізат тапшылығы немесе шикізаттар мен материалдармен өз уақытында және қажетті көлемде қамтамасыз ете алмау т.б. жатады. Қаржылық тәуекел кәсіпкердің қаржы институттарымен қарым-қатынасы кезінде туындауы мүмкін. Ол ақшалай қаражаттарды жоғалту қаупін білдіреді. Қаржылық тәуекел инфляциялық факторлар, банк ставкаларының өсуі, бағалы қағаздар құнының төмендеуі т.б. себептерге байланысты пайда болады.

Нәтижелер мен талқылаулар. Тәуекел мен табыс деңгейі арасындағы өзара қарым-қатынас болуын растайтын ең күрделі зерттеулердің бірі, көрнекті америкалық экономист Ф. Найттың «Тәуекел, сенімсіздік және пайда» деп аталатын іргелі жұмысы болып табылады [Фрэнк Хэйнман Найт. Тәуекел, белгісіздік және шынайы әңгіме. – М.: Дело, 2003. – 360 б.]. Й. Шумпетер өзінің «Экономикалық талдау тарихы» еңбегінде көптеген авторлар Давид Рикардоның пайда мен тәуекелдің өзара қарым-қатынастары туралы идеясын дамытты деп жазды.

Басқарушылық шешімдерді әзірлеу үрдісі негізгі басқару функцияларын байланыстырады: жоспарлау, ұйымдастыру, ынталандыру және бақылау. Басқару шешімдерін қабылдау функциялары басқарудың XX ғасырдың басында заманауи ғылым болып пайда болуынан жеке зерттеу пәні болды. Осы кезеңде ұйымдардың заманауи тип болып қалыптасуы аяқталды. Олардың ескі ұйымдардан айырмашылығы жоғары және орта таптағы басқарушылардың бұрынсонды болмаған өсуі; кәсіби міндеті бойынша:

– әр басшыны басқару шешімдерін қабылдау үшін өкілеттілігіне сай бөлу;

– басқарушылық шешім қабылдау үшін өкілеттілік берілген басшы болып табылмайтын мамандардың болуы;

– басқарушылық шешім әзірлеуде ұжымдылық пен ұтымдылық болуы.

Басқару шешімдерін қабылдау теориясы ғылыми пән ретінде қарқынды дамуы 40-шы жылдар болып саналады [5].

XX ғасырдың екінші жартысында басқару шешімдерін қабылдау әдісі жүйесін қайта зерттеу нәтижесінде операцияларды зерттеу, жүйелік анализ, техникалық жүйелерді басқару, т.б. ғылыми пәндер пайда болды. Ғылыми еңбектерде басқарушылық шешім қабылдаудың екі теориясы қарастырылады: тар және кеңейтілген [1].

Кәсіпкерлік қызметтің тәуекелділігін ұғына отырып, тәуекелдің қай деңгейде сәйкестендіру мен басқару болып жатқанын түсіну маңызды. Ресейде ең болмағанда ұлттық экономикаға қызығумен кәсіпкерлік тәуекелдің түскенін жоғары мінбеден айта бастады. Білікті кәсіпкер сонымен қатар, өз тәуекелдерін тек бизнесмен секілді емес, қалыпты құндылықтармен қарапайым адам ретінде әртараптандырады: отбасы, денсаулық, жеке даму. Соңында, тәуекелді басқаруда негізгі үлесті басқару жүйесінің компоненті ретінде тәуекел менеджменті алады.

Тәуекелдерді басқару шешімдерін қабылдау үшін жағдайға мұқият талдау жүргізуді білдіреді. Тәуекелдерді басқару – бизнес-процестердің тиімділігін арттыруды ұйымдастыру, одан әрі жетілдіру, іс-жолын таңдау үшін пайдаланылуы мүмкін логикалық және жүйелі процесс. Бұл бизнес-процестерді кепілді түрде орындалуын қамтамасыз ететін жетекші тәсіл болып табылады. Тәуекелдерді басқару кәсіпорынның күнделікті пайдалануға біріктірілген болуы тиіс.

Тәуекелдерді басқару озық ойлауды талап етеді. Тәуекелдерді басқару – бұл реакциялық басқару емес, ненің болатынын және осыған дайын болуды қамтамасыз ететін процесс. Нысандандырылған тәуекелдерді басқару жүйесі ықтимал проблемаларды алдын алу үшін жұмыс істейтін басқару жүйесін құруға мүмкіндік береді [2].

Тәуекел менеджментті қолдануда түрлі деңгейлерді ұйымдастыруға болады: стратегиялық, тактикалық (екінші буын басшыларының деңгейі), сондай-ақ операциялық. Ол жекелеген жобаларды іздеу және басқару кезінде, қажетті шешімдер мен жекелеген тәуекел аймақтарды пайдалануы мүмкін.

Кең мағынада тәуекелді басқару қолайлы тәуекелділік тұжырымдамасынан және осы деңгейдегі қолайлық дәрежесіне жеткізу мақсатында бастапқы тәуекелге жеткізу әсерін тигізумен негізделеді. Аталған тұжырымдамалар келесі парадокс арқылы туындайды. Бір жағынан, бұрыннан белгілі:

- кім тәуекелге барады, сол ұтады;
- тәуекел – игі іс;
- үлкен тәуекел – үлкен пайда үшін;

• елеулі бастамалар ешқашан тәуекелсіз болмайды.

Екінші жағынан, өндірістік және қаржылық менеджментте “тәуекелден аулақ”, “қалай тәуекелді барынша азайту” және т. б. ұсыныстар мен нұсқаулар қолданылады. Қарама-қайшылық бар екені айқын болса: бұл “тәуекел-игілікті іс” дұрыс, онда неге бұл игі істі “барынша азайтуы керек?” [4].

Тұжырымдаманың мақсаты оңтайлы компромисс арасындағы қаралмай қалған қарама-қайшылық диаметр нәтижесінде қолайлы тәуекелді анықтау: әрқашан қауіпі бар қабылданған шешімді жүзеге асыру басқарушының толық көлемде емес шешімдері болып табылады, өйткені жою мүмкін емес барлық себептер мен факторлар, тәуекелдік жағдайдың теріс салдарына әкелу мүмкін [3].

Қорытынды

Тәуекелдерді басқару кезінде жауапкершілік және өкілеттіктерді нақты бөліп, қажетті басқарушылық шешім қабылдау үшін талап етіледі. Басқарудағы тәуекелдерді ұйымдастыру кезінде жоғары басшылық үлкен жауапкершілікке жауапты болады. Қызметкерлердің жауапкершілік пен өкілеттік арасындағы бөлу оның айрықша құзіреті болып табылады. Тәуекелдерді басқару процесінде заңнамалық талаптарды және жауап беруі тиіс корпоративтік мақсаттар аясында шешім қабылдануы керек. Осылайша, тәуекел үшін жауапкершілік пен осы тәуекелді басқара алатын қабілеттілік арасындағы тиімді балансты анықтау өте маңызды болып саналады.

Тиімді қатысушылар үдерісі арасындағы өзара тәуекел менеджмент басқару тәуекелдерімен байланысты. Тәуекел-менеджмент процесі кәсіпкерлер арасындағы ішкі және сыртқы ортада жүзеге асырылады, сондықтан да осы процеске қатысушылардың барлығы өзара ішкі де, сыртқы да іс-қимыл жасауы керек. Толыққанды тәуекелді басқаруды қамтамасыз ету үшін, ұйым ішіндегі тиімді өзара іс-қимылды бірінші кезекке қою маңызды болып табылады.

Теңгерімді шешімдерді қабылдау тәуекелдерді басқаруды талап етеді. Тәуекел-менеджмент процесінде тәуекел дәрежесіндегі экономикалық орындылығын азайту және жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді нақты анықтау қажет [4].

Әрине, бүгінгі күн жоғары деңгеймен байланысты және кейде қатал бәсекелестік тәуекел ақылды, саналы сипатта болуға тиісті. Олай болмаған жағдайда шаруашылық жүргізуші суб-

ъект басталған жалпы пайдалы істі жалғастыру мүмкіндігі болмайды. Кәсіпкерлік тәуекелдің екі типі бар – негізделген (рационалдық) және негіз-

сіз (рационалдық емес). Демек, барлық тәуекелді шешімдерді орынды таңдап ғана қоймай, іс жүзінде іске асыру қажет.

Әдебиеттер

- 1 Лукашин В.И. Экономическая безопасность: учебно-практическое пособие. – М.: МЭСИ, 1999. – С.5.
- 2 Глушенко В.В., Глушенко И.И. Финансы. Финансовая политика, маркетинг, менеджмент. Финансовый риск-менеджмент. Ценные бумаги. Страхование. – М., 1998. – С.299.
- 3 Гранатуров В.М. Экономический риск: сущность, методы измерения, пути снижения: учебное пособие. – М.: Дело и сервис, 2002. – 160 с.
- 4 Фомичёв А.Н. Риск-менеджмент. – М.: Дашков и К, 2008. – 116 с.

References

- 1 Lukashin V.I. Ekonomicheskaya bezopasnost': Uchebno-prakticheskoe posobie. – М.: MASI, 1999. – С.5.
- 2 Glushenko V.V., Glushenko., Glushenko I.I. Finansy. Finansovaya politika, marketing, menedzhment. Finansovyi risk-menedzhment. Cennye bumagi. Strahovanie. – М., 1998. – С.299.
- 3 Granaturov V.M. Ekonomicheskii rick: sushnost', metody izmereniya, puti snizheniya: Uchebnoe posobie. – М.: Delo I servis, 2002. – 160 s.
- 4 Fomichev A.N. Rick-menedzhment. – М.: Dashkov I C, 2008. – 116 s.