

УДК 331.108.2
ББК 65.291.6-18

Kasyanov Vasily Sergeevich,
 candidate of economic sciences,
 associate professor, associate professor
 of the department of business informatics
 of the Institute of Economics and Management of NCFU,
 head of the department of scientific publications
 of the research administration department of NCFU,
 Stavropol,
 e-mail: Kas.VS@mail.ru

Balastrova Ksenia Nikolaevna,
 undergraduate of applied informatics
 of the 1 year of NCFU,
 editor of the department
 of scientific publications
 of the research administration department of NCFU,
 Stavropol,
 e-mail: Balastrova@yandex.ru

Касьянов Василий Сергеевич,
 канд. экон наук, доцент,
 доцент кафедры бизнес-информатики
 Северо-Кавказского федерального университета,
 начальник отдела научных изданий
 управления организации научных исследований
 Северо-Кавказского федерального университета,
 г. Ставрополь,
 e-mail: Kas.VS@mail.ru

Баластрова Ксения Николаевна,
 магистрант 1-го курса
 Северо-Кавказского федерального университета,
 редактор отдела научных изданий
 управления организации научных исследований
 Северо-Кавказского федерального университета,
 г. Ставрополь,
 e-mail: Balastrova@yandex.ru

АНАЛИЗ ПРИНЦИПОВ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ИТ-ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

ANALYSIS OF PRINCIPLES OF HR-POLICY OF IT COMPANY BASED ON THE COMPETENCE APPROACH

В статье анализируются современные тенденции в управлении человеческими ресурсами в ИТ-компаниях в условиях становления экономики знаний. На основе проведения социологического опроса респондентов Ставропольского края определен перечень наиболее значимых факторов, влияющих на карьеру ИТ-специалистов: кадровая стабильность; эффективное стимулирование; «подстраховка» кадров; обмен знаниями; обучение. Сравнительный анализ выделенных факторов показал, что все они оказывают системное воздействие на кадровую политику организации и, как следствие, на развитие специалиста. Приведены актуальные тренды в развитии кадровой политики наукоемких организаций в современных условиях.

The article analyzes modern trends in HR-management in IT-companies in the conditions of developing knowledge economics. Based on performed sociological research of responders in Stavropol region the list of main factors influencing IT-specialists' carrier was determined: HR-stability; effective incentives; staff support; knowledge exchange; training. Comparative analysis of determined factors demonstrated that all of them have systematic effect on the HR-policy of the company, hence, on the expert development. Actual trends in HR-policy development of high-tech modern companies are provided.

Ключевые слова: кадровая политика, ИТ-предприятие, ИТ-персонал, управление персоналом, компетенция, компетентность, компетентностный подход, стимулирование, знания, интеллектуальный потенциал, развитие персонала.

Keywords: HR-policy, IT-company, IT-personnel, HR-

management, competency, competitiveness, competency-based approach, stimulation, knowledge, intellectual potential, personnel development.

Эффективность деятельности современных предприятий всех форм и типов в наибольшей степени зависит от того, насколько успешно ими управляют. В условиях всеобщей глобализации и повышения уровня конкуренции фактор компетентности кадрового персонала становится ключевым. Предпосылки к данному утверждению уходят корнями в 469—399 годы до н. э., когда Сократ основной своих трудов определил мысль: «Главная задача — поставить нужного человека на нужное место и добиться выполнения своих указаний» [1].

С того времени управленческие идеи прошли сложную эволюцию под влиянием формирующихся государственных структур, изменяющихся социально-экономических и психологических взглядов на труд, но мысль о необходимости грамотного подбора персонала и эффективного использования его труда на соответствующем его качествам месте остается актуальной и в настоящее время.

Наиболее острыми проблемами в организации и проведении кадровой политики отличаются предприятия сферы информационных технологий (ИТ-предприятия) или ИТ-службы в рамках образовательных, производственных и других предприятий. Наивысшая проблематичность подбора персонала и работы с ним объясняется прежде всего тем, что сфера информационных технологий в настоящее время признана одной из самых динамично развивающихся отраслей мирового рынка. Генезис фактора высокой динамичности развития отрасли заключается в нарастающих объемах информации, касающейся сферы информационных технологий. А с учетом того, что вектор современной экономики сместился к категории «зна-

ние» как основе постиндустриального общества, ускоренная обработка объемов информации становится основной задачей в сфере информационных технологий.

Если 10—20 лет назад предприятию средних масштабов для обеспечения компьютерной обработки информации достаточно было принять на работу одного специалиста по информационным технологиям, то в настоящее время эта мера в большинстве случаев будет малоэффективна потому, что объемы информации ИТ-сферы давно достигли того уровня, на котором отсутствует возможность аккумуляции в пределах комплекса знаний и навыков одного специалиста, даже высшей квалификации. Этот факт отражен в структурах высших учебных заведений, как многопрофильных, так и специализирующихся конкретно на подготовке ИТ-специалистов. Так, в Северо-Кавказском федеральном университете, имеющем в своем составе Институт информационных технологий и телекоммуникаций, насчитывается восемь кафедр, занимающихся подготовкой специалистов различных областей ИТ-знаний. Таким образом, априорная сложность подбора соответствующего персонала любого профиля для ИТ-предприятия дополняется проблематичностью выбора среди представителей разнородного рынка труда специалистов в данной области. И это не касается исключительно отбора и приема персонала на работу — кадровая политика значительно шире, и на следующих этапах ее реализации ИТ-предприятия также сталкиваются с дополнительными проблемами, объясняющимися спецификой их сферы функционирования.

Термин «кадровая политика» имеет широкое и узкое толкование. В первом случае это система правил и норм (которые должны быть осознаны и определенным образом сформулированы), приводящих человеческий ресурс в соответствие со стратегией фирмы (отсюда следует, что все мероприятия по работе с кадрами: отбор, составление штатного расписания, аттестация, обучение, продвижение — заранее планируются и согласовываются с общим пониманием целей и задач организации) [2]. В рамках такого понимания часто формируется неверная точка зрения, отождествляющая кадровую политику с управлением персоналом. Стоит помнить, что категория «управление персоналом» гораздо шире и кадровая политика является одним из ее элементов. В узком толковании кадровая политика — это набор конкретных правил, пожеланий и ограничений (зачастую неосознанных) во взаимоотношениях людей и организации: в этом смысле, например, слова «кадровая политика нашей фирмы состоит в том, чтобы брать на работу людей только с высшим образованием», могут использоваться в качестве аргумента при решении конкретного кадрового вопроса [Там же].

Такое толкование является наиболее распространенным и реализуемым с практической точки зрения. Однако при этом не учитываются навыки, мотивы и прикладные знания специалиста, которые выражаются в его компетенциях. Рост объемов знаний в области информационных технологий и широкое разнообразие направлений образовательной подготовки, предполагающие уход от понятия универсального ИТ-специалиста, становятся предпосылкой внедрения идей компетентностного подхода в кадровую политику предприятия.

Исследователи в области компетентностного подхода в образовании (И. А. Зимняя, А. Г. Каспржак, А. В. Хуторской, М. А. Чошанов, С. Е. Шишов, Б. Д. Эльконин

и др.) отмечают, что отличие компетентного специалиста от квалифицированного в том, что первый не только обладает определенным уровнем знаний, умений, навыков, но способен реализовать и реализует их в работе [3]. Понятие компетентного специалиста конкретнее отражает интересы ИТ-предприятия при наборе персонала и управлении им, так как динамичность развития сферы информационных технологий предполагает, что специалист должен не просто обладать определенным набором знаний и умений, полученным им в процессе приобретения квалификации, но и использовать его, углублять и наращивать в темпах, соответствующих росту объема знаний в выбранном им направлении. К тому же в процессе развития информационных технологий некоторые знания, умения и навыки могут отойти на второй план, а часть из них и вовсе исчезнуть из области деятельности, что предполагает необходимость умения специалиста реагировать на такие изменения и ускоренно адаптироваться к ним.

Для того чтобы определить степень соответствия кандидата предполагаемой должности, необходимо четкое определение набора компетенций для этой должности. Ранее для описания спектра компетенций использовали слово «профессиограмма», сейчас же все чаще говорят о компетентностном профиле специалиста. Таким образом, сопоставление набора требуемых для исполнения должностных обязанностей и имеющихся компетенций кандидата позволяет сделать достаточно обоснованное предположение о том, насколько успешной будет его деятельность [4].

В настоящее время еще не сформирован окончательно единый подход к определению понятия «профессиональная компетентность». Все исследователи, изучавшие природу компетентности, обращают внимание на ее многосторонний и разноплановый характер [5]. Компетентность обычно рассматривают как совокупность компетенций, сосредоточенных в одном лице, умеющем их применять в условиях функционирования предприятия, наращивать комплекс знаний и навыков и быстро переучиваться при наличии такой необходимости.

Построение модели компетенций для должностей предприятия и регулярная проверка ее актуальности также входят в реализацию кадровой политики большинства успешных современных предприятий. Помимо процессов отбора персонала существует необходимость внедрения постулатов компетентностного подхода и в дальнейшей работе с ним: в поддержке, управлении, контроле, обучении.

В процессе изучения соответствующей отечественной и зарубежной литературы и знакомства с практическими методами управления персоналом на наукоемких предприятиях Российской Федерации был выделен ряд принципов, на которых может быть построена кадровая политика ИТ-предприятия на основе идей компетентностного подхода:

- кадровая стабильность;
- эффективное стимулирование;
- «подстраховка» кадров;
- обмен знаниями;
- обучение.

Для оценки степени влияния каждого из выделенных факторов было проведено пилотное исследование, целью которого является выделение наиболее значимого

фактора, влияющего на построение карьеры молодого ИТ-специалиста. В рамках анализа выделенных принципов был произведен социологический опрос, респондентами которого являлись студенты ИТ-специальностей. Он позволил дать оценку степени важности каждого принципа с точки зрения настоящих и будущих представителей персонала ИТ-предприятий. В дальнейшем планируется провести комплексное исследование с учетом эффективности карьерного роста различных категорий ИТ-специалистов в масштабах Российской Федерации.

В ходе пилотажного исследования применялись три ступени выбора: на первой ступени выделили вузы, осуществляющие подготовку ИТ-специалистов, на второй ступени в каждом вузе делался случайный непропорциональный отбор. Третья ступень — в отобранных вузах определяются группы студентов старших курсов, которые будут опрошены. Единицей опроса является отдельный студент. Объем выборки составил 105 респондентов из четырех вузов города Ставрополя.



Рис. Данные опроса «Оценка важности принципов кадровой политики ИТ-предприятия»

На построенной по результатам опроса гистограмме мы видим, что все выделенные нами принципы в той или иной степени отмечены респондентами как необходимые элементы реализации кадровой политики. Наивысший результат получил принцип эффективного стимулирования (27%). Большинство современных предприятий видят основу эффективного стимулирования в выделении финансовых средств для предоставления регулярных премиальных выплат, руководствуясь не всегда верным убеждением «высокооплачиваемый сотрудник — качественный сотрудник». Безусловно, не стоит ожидать большой самоотдачи от сотрудника, если оплата его трудового времени объективно или с его точки зрения пропорционально не соответствует затраченным им усилиям. Неверное решение заключается в такой ситуации не в самом решении выплачивать стимулирующие денежные средства, а в выборе времени выплаты премий. Стимулирование посредством выделения дополнительных премий по факту выполнения особенно сложного задания или предложения наиболее выгодной для предприятия технологии будет более эффективным. Такое решение повысит заинтересованность персонала в инициации новых рабочих проектов и усовершенствовании уже имеющихся. За регулярный, определенный должностными инструкциями труд персонал должен получать фиксированный оклад или определенные по времени или количеству выполненных работ и услуг выплаты. Что касается нематериального стиму-

лирования ИТ-персонала, ему, как правило, необходимо уделять больше внимания, чем премиальным выплатам. В большинстве случаев работа ИТ-персонала имеет творческий характер, особенно это относится к специалистам по проектированию и разработке информационных систем. Поэтому ожидаемый эффект стимулирования может быть достигнут при распределении работы между сотрудниками таким образом, чтобы каждый решал тот тип задач, который ему наиболее интересен. Многие руководители отмечают, что при достаточной для поддержания комфортных условий жизни заработной плате гораздо сильнее сотрудника мотивирует интересный проект, нежели дополнительные выплаты.

ИТ-проекты, характеризующиеся сложностью в объеме обрабатываемой информации и необходимостью применения разнородных знаний ИТ-сферы, в большинстве своем предполагают командную работу. На этом руководству ИТ-предприятия тоже нужно акцентировать свое внимание при планировании нематериальной мотивации персонала к более эффективному выполнению своих обязанностей. Если предполагается командная работа над проектом, то и роли в команде должны быть распределены в соответствии с личностными и профессиональными качествами сотрудника, что повышает уровень комфорта и заинтересованности в успешном выполнении своей работы над проектом.

Разработка планов нематериального стимулирования имеет более короткий исторический путь, нежели элементы материального стимулирования, корни которого уходят в истоки зарождения человеческого общества. Тем не менее уже известны многие компании, достигшие репутации наиболее эффективно реализующих кадровую политику на основе нематериальных стимулов. Примером такой компании может стать компания HeadHunter в Москве. Управляющий директор компании Михаил Жуков рекомендует помнить, что «любой Ваш сотрудник постоянно чего-то хочет. И когда достигнуто желаемое, то потребности переходят на более высокий уровень» [6]. Также, подчеркивая эффективность нематериальных стимулов, Владимир Каменецкий, генеральный директор и владелец ГК «СофтБаланс», в статье «Как повысить эффективность персонала: 5 неочевидных рекомендаций» предложил способы нематериальной мотивации: мотивирующие совещания, конкурсы и соревнования, поздравления со знаменательными датами, скидки на услуги, информирование о достижениях, поощрительные командировки, оценки коллег, помощь в семейных делах [7].

Как показывает практика указанных выше и многих других крупных и средних компаний, планирование мероприятий по материальному и нематериальному стимулированию должно происходить при непосредственном содействии руководителей ИТ-служб и подразделений. В настоящий момент в большинстве средних и крупных ИТ-предприятий функции мотивации переданы в ведение отдельных управленческих подразделений, что редко является успешным решением, так как управленческие структуры, отделы менеджмента и управления персоналом могут руководствоваться лишь общими теоретическими подходами и практическими методами стимулирования персонала. Этим обоснована необходимость участия руководителя ИТ-подразделения, имеющего возможность содействовать планированию стимулирования с учетом знания особенностей работы,

личностных и профессиональных качеств ИТ-персонала.

Вторым по значимости в результате опроса является принцип обмена знаниями. Как уже было указано, один ИТ-специалист не может усвоить весь объем необходимой информации для работы даже в узкой области на современном этапе развития информационных технологий и тем более постоянно наращивать знания с учетом непрерывных изменений. Это предполагает особую роль работы представителей ИТ-персонала в команде. Для того чтобы посредством объединения усилий поддерживалось общее успешное функционирование, необходим налаженный механизм обмена знаниями.

Создание и организация работы команды единомышленников представляет собой совершенно необходимое условие для успешного развития информационных технологий и является длительной, сложной и тонкой психологической работой, которая должна проводиться при поддержке со стороны руководства предприятия и службы персонала [8].

Обмен знаниями возможен только при свободной и благоприятной творческой атмосфере. Обеспечение благоприятного социально-психологического климата — одна из важнейших задач кадровой политики в частности и управления персоналом в целом.

Наряду с принципом обмена знаниями (21%) практически те же результаты в опросе получили принципы кадровой стабильности (20%) и «подстраховки» кадров (19%). На практике эти принципы зачастую взаимосвязаны. Структурам, реализующим кадровую политику, в своей работе необходимо обеспечивать максимально низкий уровень текучести кадров. Представители ИТ-персонала, имеющие большой стаж работы на предприятии, в данном случае составляют наибольшую ценность для поддержания эффективного его функционирования, нежели молодые специалисты, несмотря на то что знания и навыки соответствующей квалификации были получены ими на более современном этапе развития сферы информационных технологий. Проблемы, возникающие при увольнении сотрудников, проработавших на предприятии относительно долгий срок, связаны с тем, что в ходе работы ими были получены специфические знания, умения и навыки, необходимые для обеспечения функций конкретного предприятия. Приобретенный опыт, адаптированный под специфику деятельности, «неписанные» способы и методы различных видов труда практически невозможно передать за двухнедельный срок, в период которого обычно принимается новый специалист и проходит первичное обучение при участии увольняющегося сотрудника или специально выделенного для этих целей специалиста подразделения. Несмотря на то что большинство высших и средних специальных учебных заведений активно занимаются планированием и организацией прохождения производственных практик студентами, обучающимися на 4—5-м курсе, проблема подготовки молодых специалистов к работе в реальных условиях функционирования ИТ-подразделений в настоящее время остается острой.

Во многих учебных заведениях, особенно это касается высших учебных заведений федерального масштаба, успешной практикой является долговременное сотрудничество учебного заведения и предприятий различных форм. Это сотрудничество рассматривают также с точки зрения инвестиций. Достаточно результативным направлением движения инвестиционных потоков, которые

предназначены для подготовки специалистов, является «предприятие — учебное заведение», что обеспечивает сбалансированность спроса и предложения на рынке трудовых ресурсов и уменьшает время окупаемости инвестиций в этот проект [9]. Таким образом, предприятие обеспечивает себя трудовыми и инвестиционными ресурсами одновременно.

Одним из наиболее ярких примеров успешно построенного взаимодействия с потенциальными работодателями является Северо-Кавказский федеральный университет (СКФУ). Большинство молодых ИТ-специалистов, вчерашних выпускников СКФУ, на момент присвоения квалификации уже являются сотрудниками ИТ-предприятий и ИТ-служб различных организаций Ставропольского края. Организация трудоустройства осуществляется посредством взаимоотношений, регламентированных коллективными договорами, на основе которых реализуется прохождение практик, собеседований и стажировок. При тесной связи с высшими учебными заведениями предприятие получает возможность «воспитывать» молодых специалистов с учетом специфики собственного функционирования. При оптимистичном варианте развития событий такие предприятия всегда имеют ряд кандидатур, зарекомендовавших себя как подготовленных специалистов для работы. В реальности же зачастую требуется определенное количество времени на отбор кандидатуры. И даже в случаях, когда поиск и подбор реализуются в ускоренном режиме, рабочее место остается незанятым от нескольких дней до нескольких недель. На большинстве предприятий короткий срок отсутствия необходимого специалиста не является критичным фактором. Что касается предприятий ИТ-сферы, динамичность работы, быстрота появления прогрессивных изменений и большие объемы обрабатываемой информации предполагают серьезные затраты в связи с отсутствием работника и необходимость в почти моментальном трудоустройстве нового специалиста. И если руководство предприятия не было готово к увольнению сотрудника и не может обеспечить быстрой замены его подходящей кандидатурой, какой-то период времени функции, оставшиеся без исполнителя, должны быть распределены между персоналом. В этом находит отражение принцип «подстраховки» кадров. Чтобы принять на себя функции отсутствующего специалиста временно и без потери качества производимых товаров и услуг, необходимо, чтобы персонал в той или иной степени был знаком с реализацией этих функций. Поскольку прогнозировать увольнение сотрудника за длительный период времени невозможно, предприятие должно обеспечивать возможность такой «подстраховки» заблаговременно. Обеспечение возможности взаимной замены сотрудниками ИТ-подразделения реализуется в выполнении следующего принципа качественной кадровой политики.

Принцип обучения, получивший 13% голосов в результате опроса, требует значительных финансовых вложений предприятия и временных ресурсов персонала, за что нередко отвергается руководящими лицами, что недопустимо для успешного функционирования предприятий сферы информационных технологий. К сожалению, не каждое предприятие находится на том уровне финансовой стабильности, на котором оно могло бы обеспечить развитие профессионального потенциала сотрудника в рамках собственной квалификации, чего требует ком-

петентностный подход, и дополнительно приобретение навыков, позволяющих им заменять любого отсутствующего сотрудника своего структурного подразделения. В этом случае существует альтернативное решение в виде временной передачи освободившихся функций в ведение временно нанятого подрядчика. Многие ИТ-предприятия в настоящее время практикуют передачу собственных сотрудников для осуществления временных работ в рамках других предприятий или проектов. Принятие решения по поводу того, что будет для предприятия экономически более обоснованным (использование услуг подрядчика при возникновении проблемы, что требует также серьезных затрат, или заблаговременное обучение сотрудников собственными усилиями и в специализированных заведениях), остается за руководством предприятия.

В результате анализа принципов успешного функцио-

нирования кадровой политики на основе компетентностного подхода, выделенных нами и определивших основу социологического опроса, был сделан вывод об относительной равнозначности каждого принципа с точки зрения его роли в обеспечении сильного кадрового потенциала ИТ-предприятия. Ускоренное развитие ИТ-сферы и зачастую творческий характер решаемых персоналом задач предполагают глубокую зависимость функционирования ИТ-предприятия от того, насколько успешно осуществляется кадровая политика. Кроме того, в процессе анализа были прослежены зависимости и между принципами. Так, обучение зачастую становится орудием стимулирования, кадровая стабильность невозможна без стимулирования, «подстраховку» кадров гарантирует обеспечение обучения сотрудников, а кадровая стабильность обеспечивается выполнением всех принципов в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бобрышев Д. Н., Семенов С. П. История управленческой мысли: учеб. пособие. М.: АН СССР, 1987. 138 с.
2. Гавренкова В. И., Гудин Ю. Г. Управление персоналом: учеб. пособие. Владивосток: ВГУЭС, 2003. 96 с.
3. Мединцева И. П. Компетентностный подход в образовании // Педагогическое мастерство: мат. II междунар. науч. конф. (г. Москва, декабрь 2012 г.). М.: Буки-Веди, 2012. С. 215—217.
4. Касьянов В. С., Баластрова К. Н. Применение компетентностного подхода для комплексной оценки специалистов организации // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2013. № 6. С. 256—259.
5. Ларина Е. В. Оценка профессиональной компетентности руководителей через анализ их способностей к осуществлению управленческих функций // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2013. № 1 (22). С. 73—77.
6. Жуков М. Нематериальные стимулы: что может быть лучше высокого оклада [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gd.ru/articles/3361-nematerialnyye-stimuly> (дата обращения: 03.10.2014).
7. Каменецкий В. Как повысить эффективность персонала: 5 неочевидных рекомендаций [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gd.ru/articles/3268-kak-povysit-effektivnost-personala> (дата обращения: 03.10.2014).
8. Аллахвердов А. А. Кадровая политика в ИТ подразделениях предприятий и организаций [Электронный ресурс]. URL: http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/it_personnel.shtml (дата обращения: 03.10.2014).
9. Беликова Е. В., Сырбу А. Н. Система мероприятий повышения качества трудовых ресурсов // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 3 (28). С. 151—153.

REFERENCES

1. Bobryishev D. N., Sementsov S. P. History of managerial mind. M.: AS USSR, 1987. 138 p.
2. Gavrenkova V. I., Gudyn Yu. G. Personnel management. Vladivostok: VSUES, 2003. 96 p.
3. Medintseva I. P. Competence-based approach in education // Pedagogical art: issues of II international conference (Moscow, December 2012). M.: Buki-Vedi, 2012. P. 215—217.
4. Kasyanov V. S., Balastrova K. N. Competence-based approach for system staff evaluation in an organization // Bulletin of the North Caucasian Federal University. 2013. № 6. P. 256—259.
5. Larina E. V. Evaluation of professional competence of managers through the analysis of their abilities for carrying out their managerial functions // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2013. № 1 (22). P. 73—77.
6. Zhukov M. Non-material incentives: what may be better than high salary [Electronic resource]. URL: <http://www.gd.ru/articles/3361-nematerialnyye-stimuly> (date of viewing: 03.10.2014).
7. Kamenetskiy V. How to improve personnel effectiveness: 5 non-obvious tips [Electronic resource]. URL: <http://www.gd.ru/articles/3268-kak-povysit-effektivnost-personala> (date of viewing: 03.10.2014).
8. Allahverdov A. A. Personnel policy in IT-departments of organizations [Electronic resource]. URL: http://www.cfin.ru/management/people/dev_val/it_personnel.shtml (date of viewing: 03.10.2014).
9. Belikova E. V., Syrbu A. N. System of measures for labor forces quality improvement // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2014. № 3 (28). P. 151—153.