

УДК 330.354: 159.923

**ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ***И. С. Морозова, Е. В. Морозов*

Один из способов количественной оценки стоимости результата деятельности является вычисление отношения количественной оценки деятельности к обобщенному показателю напряженности труда, характеризуемого текущими значениями психофизиологических показателей состояния организма. Однако при таком подходе остается нерешенным вопрос о способе вычисления указанного обобщенного показателя напряженности труда. В. Ю. Шеблановым и А. Ф. Бобровым [21] предложена модель количественного определения «цены» деятельности, основанная на положениях теории функциональных систем П. К. Анохина. Развиваемые в рамках этой теории принципы системного «квантования» поведения позволяют в качестве системообразующего фактора выбрать биологическую и социальную потребность человека в ходе выполнения деятельности, а также возникающую на их основе мотивацию и различные стадии ее удовлетворения. Функционирование систем организма в процессе деятельности подчинено основной цели – достижению максимальной продуктивности деятельности, что в той или иной мере проявляется в изменении как показателей результативности деятельности, так и обеспечивающих данную деятельность систем организма. При этом более полно «цену» деятельности можно охарактеризовать, учитывая не только степень близости показателей систем организма к исходным, но и степень их удаления от предельных значений. Последние оцениваются путем применения функциональных нагрузочных проб или деятельности предельной интенсивности.

Таким образом, под «ценой» деятельности авторы понимают степень изменения в ходе деятельности соотношения между исходным, текущим и предельным состояниями функциональных систем организма, которые являются ведущими для обеспечения данной деятельности.

Интенсификация труда, усиление затрат энергии человека в его производственной деятельности, как отмечалось, ведут к росту производительности труда, эффективности производства. Однако это возможно и в том случае, если физические затраты остаются прежними или даже, как показывает история интенсификации производства,

уменьшаются, причем существенно, а производительность труда и в целом эффективность производства растут. Но при этом человек должен так изменить свою деятельность, чтобы она стала более совершенной и прежде всего использовались бы средства труда или, шире, средства производства, увеличивающие эффективность производства, обеспечивающие возрастание выпуска продукции и повышение ее качества.

Мысль о том, что эффективность (как более широкое понятие, чем производительность) характеризует степень развития общественного производства, весьма важна. Рост эффективности общественного производства как естественно-исторического феномена и дальнейшее качественное совершенствование орудий с целью повышения эффективности – главные тенденции развития производства и на заре человеческой истории, и в настоящем, и в будущем.

С экономической точки зрения принято оценивать эффективность как отношение полученного результата к затратам на достижение этого результата. Например, В. М. Оселедец под эффективностью понимает «сопоставление результата того или иного действия или проекта с его первоначальным замыслом или, если быть более точным, сопоставление результата с потребовавшимися для этого затратами» [10, с. 14].

Почти аналогичные определения дают и другие авторы, подразумевая под эффективностью «результативность процесса, операции, проекта, определяемую как отношение эффекта, результата к затратам, обусловившим его получение» [7, с. 19]. В качестве результата могут выступать доход, прибыль и др. В качестве затрат используют материальные затраты, амортизацию, расходы, связанные с оплатой труда и др.

В то же время под эффективностью понимается и относительный эффект – «достигаемый результат в его материальном, денежном и социальном выражении» [там же].

Понятие «эффективность» является многогранным, особенно учитывая, что слово «эффект» (от лат. – effectus – исполнение, действие) означает как результат каких-либо действий, так и впечатление, производимое кем-либо на кого-либо [1].

Многогранность понятия «эффективность» подтверждается еще и тем, что русскому слову «эффективность» в английском языке соответствуют такие эквиваленты, как *effectiveness* и *efficiency*, которые в принципе считаются синонимами. Однако в финансовой литературе можно встретить вполне определенные трактовки каждого из них, а именно:

- *effectiveness* – способность достигать поставленные цели (независимо от того, какой ценой это было сделано);

- *efficiency* – оптимальное соотношение затраченных ресурсов и полученных результатов (независимо от того, была ли достигнута поставленная цель или нет).

Таким образом, русскому слову «эффективность» в английском языке соответствуют сразу два понятия, каждое из которых имеет свое значение.

Получается, что термин «эффективность» можно понимать как в узком, так и в широком смысле (отдельная операция, группа операций, деятельность в целом), а также по отношению к разным областям деятельности – финансы, производство, оборудование, персонал.

Необходимо отметить, что все представленные определения эффективности являются достаточно общими и требуют безусловной конкретизации при исследовании конкретных областей знаний, процессов, проектов и др.

Одним из важнейших факторов успешного функционирования и развития банковского бизнеса в современных рыночных условиях является наличие в банке адекватной системы оценки эффективности деятельности банка. Такие системы играют ключевую роль в процессе управления: при разработке стратегических планов и оценке достижений долгосрочных целей, мониторинге текущей деятельности, а также при осуществлении контроля и оценке результатов деятельности менеджеров всех уровней. Качество принимаемых управленческих решений в банке во многом определяется именно адекватностью информации, получаемой с помощью системы оценки результатов деятельности. При её создании ключевым вопросом является выбор подхода, а также конкретного показателя (набора показателей) оценки эффективности деятельности [2].

К девяностым годам XX века собственники западных компаний, а также топ-менеджмент осознали необходимость изменения основ и принципов оценки эффективности, т. к. существовавшие системы оценки, основанные на традиционных финансовых показателях, не могли далее адекватно выполнять возлагаемые на них функции. Так, например, согласно исследованию, проведенному в 1996 году Институтом специалистов по управленческому учёту (Institute of Management Accounting) среди представителей топ-менеджмента ведущих американских компаний, и банков в том числе, только 15 % респондентов ответили, что их система оценки способствует достижению бизнес-целей менеджмента компании, в то время как 43 % считают

применяемые у них системы оценки не достаточно адекватными. Вследствие этого всё больше компаний внедряют новые системы оценки эффективности деятельности: 60 % респондентов отметили, что они предприняли или планируют предпринять кардинальную перестройку существующих у них систем. В 2001 году аналогичное исследование [4] позволило обнаружить, что за прошедшие годы уже порядка 80 % компаний произвели существенные изменения в своих системах оценки эффективности деятельности.

Одним из компонентов эффективности является оптимальное соотношение централизации и децентрализации в управлении, на которое непосредственное влияние оказывают такие факторы, как размер и состав организации, технология производства или оказания услуг, внешняя среда. Размер организации влияет прежде всего на ее сложность. Если организация нанимает большое количество работников, она будет стремиться извлечь экономическую выгоду из специализации. Результатом станет возросшая горизонтальная дифференциация. Группировка сходных функций способствует эффективности работы внутри группы, однако может вызвать конфликты. Приходится развивать вертикальную дифференциацию, чтобы координировать горизонтально организованные подразделения. Рост размера организации сопровождается быстрым и более последовательным ростом дифференциации, особенно вертикальной. По мере того как организации увеличивают число работников, добавляются новые организационные уровни, но уже более медленными темпами.

Каждая организация использует определенные производственные технологии по превращению материальных, финансовых и иных ресурсов в продукцию или услуги. В каждом конкретном случае технологии оказывают неодинаковое влияние на различные части организации. Чем ближе отдел или подразделение к оперативной основе организации, тем большее воздействие на него будет оказывать технология и, следовательно, тем сильнее влияние технологии на структуру. Зависимость структуры от технологии отражается на степени сложности организации. При рутинной технологии обычно отпадает необходимость в функциональных группах. Характер технологии воздействует на уровень формализации, поскольку вызывает необходимость в руководствах, правилах, описаниях, должностных характеристиках и других формальных документах. Менее прямолинейно взаимодействие технологии и централизации. Нерутинные технологии, опирающиеся в основном на использование знаний специалистов, вызывают необходимость в делегировании полномочий по принятию решений. Если формализация высока, рутинные технологии могут оказывать влияние на процессы децентрализации. Рутинные технологии могут воздействовать на усиление централизации, но только если формализация низка.

Внешняя среда организации включает в себя те институты или структуры, которые влияют на ее деятельность, но над которыми организация имеет

незначительный контроль. Обычно сюда входят поставщики, покупатели, государственные агентства и т. п. Организации должны адаптироваться к своему окружению, если они хотят достичь успеха. Руководитель пытается минимизировать влияние неопределенности внешней среды. Компоненты организационной структуры являются основным инструментом контроля неопределенности внешней среды. Если неопределенность высока, организация будет создана вокруг гибких линий, чтобы адаптироваться к быстрым изменениям, т. е. она будет органической структурой. Если неопределенность невысока, то целесообразна механическая структура. Определенная и стабильная внешняя среда ведет к высокой формализации. Если внешняя среда обширна и многообразна, то организация стремится к децентрализации.

Учитывая всю совокупность воздействующих факторов, необходимо стремиться к формированию структур, отражающих современные тенденции развития организаций: сокращение уровней управления, общее сокращение числа управляющих высшего и среднего звена, создание более плоской организационной структуры, повышение статуса персонала, ориентированного на инновации, творчество и количественные методы.

Проведем оценку влияния рассмотренных факторов на уровень централизации управления российских банками.

1. Размер и состав организации. Профессиональная сфера является одной из основных сфер жизнедеятельности и ведущей сферой самореализации личности. Мы разделяем мнение Е. П. Ильина о том, что одна из побудительных причин, заставляющих человека заниматься трудом, – «удовлетворение потребности в самоактуализации, самовыражении, самореализации: человек не может быть бездеятельным по своей природе, а природа его такова, что он не только потребитель, но и создатель. В процессе созидания он получает удовлетворение от творчества, оправдывает смысл своего существования» [5, с. 198]. Неустанное саморазвитие не только приносит и закрепляет успех на профессиональном поприще, но и является источником активного долголетия: физического, социального и личностного [16]. Удовлетворение потребности в самоактуализации, как стремления реализовать свои способности и таланты, находит свое выражение в наиболее полной самореализации личности, которая состоит «в реализации смысловых и ценностных ориентаций» [6, с. 90]. В концепции А. Маслоу такие понятия, как «самоактуализация», «самореализация», «самоосуществление» являются близкими к понятию «самоопределение». В своей концепции профессионального развития автор выделил самоактуализацию в качестве центрального понятия – как стремление человека совершенствоваться, выражать, проявлять себя в значимом для него деле [8].

С уровнями самореализации, генезисом самореализации личности связано понятие личностной зрелости и ее становления. К внешним, или детер-

минантам окружения, относятся принадлежность индивидуума к определенной культуре, включая природно-климатический фактор, специфику страны и общества, этнические традиции, принадлежность к социально-экономическому классу и уникальной для каждого семейной среде. С другой стороны, внутренние детерминанты включают генетические, биологические и физиологические факторы [20].

Внутренние детерминанты можно определить как влияние наследственных факторов. Генетические факторы – это тот род влияний на поведение, который передается от родителей к детям благодаря механизму наследственности. Наследственность – это свойство организмов повторять в ряду поколений сходные типы обмена веществ и индивидуального развития в целом [18]. Люди от рождения бывают наделены различными задатками. Задатки – это морфологические и функциональные особенности строения мозга, органов чувств и движения, которые выступают в качестве природных предпосылок развития каких-либо особенностей личности. Различия между людьми в задатках заключаются прежде всего в природных особенностях их нервно-мозгового аппарата. Наряду с окружающей средой наследственные факторы играют ключевую роль в обусловливании развития личности. Существуют данные, что такие психологические характеристики, как эмоциональная устойчивость, экстраверсия и даже альтруизм, застенчивость и робость, устойчиво передаются по наследству; генетический компонент имеют и агрессивность, лидерство, воображение, стремление к достижениям [20]. Очевидно, что наследственность создает материальную основу и предпосылки развития в виде задатков и предрасположенностей. Следовательно, такие особенности организма, как, например, задатки мышления, речи, способности к труду и особенности нервной системы будут играть важнейшую роль для целостного развития личности.

В самом общем смысле можно было бы сказать, что требование социальной среды может выражаться в том, чтобы «подстроить» личность под социальные стереотипы, нормы и предписания посредством постоянного воспроизводства индивидом в своих поступках, представлениях, образе жизни этих же стереотипов, норм и предписаний. Стремлением личности при такой деиндивидуации может быть стремление 1) «подстроиться» под указанные «схематизмы» путем реального их воспроизведения в индивидуальном поведении и 2) самопрезентироваться, либо показаться среде в качестве воспроизводящего установленных стереотипов, норм и предписаний. Социальная и культурная среда, вырабатывает определенные личностно-характерологические стереотипы для эффективного упорядочения опыта межличностных связей, коллективного существования и индивидуальных поступков, а также для эффективного управления деятельностью отдельных членов сообщества.

Стремление индивида «быть как другие», принадлежать к определенной общности людей или, как

это сейчас принято обозначать, иметь социальную идентичность – многоаспектное явление. Оно находит выражение во множестве конкретных проявлений. Анализ социально-психологических особенностей человека в условиях разных социальных формаций и положения современного человека в мире, исследования процессов этнической принадлежности показывают, насколько важную функцию в человеческом бытии выполняет его изначальная потребность в принадлежности к определенной социальной общности. Многочисленные исследования социальных психологов о том, как человек ищет подобия с другими и насколько он испытывает стремление ассоциироваться с ними [17], данные о роли потребности в симбиозе, принадлежности, безопасности в психологическом развитии ребенка, изучение социально-ролевой идентичности в плане анализа межгрупповых отношений и группового членства, – с разных сторон демонстрируют первостепенность потребности в принадлежности и поиске идентичности с другими, что является базой для усвоения культурных моделей поведения и восприятия, транслируемой этими другими. Важно отметить, что усвоение культурных моделей происходит в основном в ранние годы жизни, индивидуализация и бунт происходят позже.

Н. И. Сарджвеладзе в своей работе, посвященной изучению взаимодействия личности с социальной средой, предлагает рассматривать развитие личности через понятие «личностный способ бытия», которое означает не только и не столько то, насколько человек автономен, но и насколько он стремится к автономности и самостоятельности. По его мнению, личность – не только совокупность определенных потенциальных возможностей, которые так или иначе реализуются в ходе жизни, но и субъект, сам стремящийся к реализации этих возможностей [17].

Однако принадлежность к той или иной культуре приводит в конце концов посредством социализации к нормативным моделям в мышлении, эмоциях и поведении. Осознает ли индивидуум или нет, культурная среда формирует в нем образ себя, форму отношений к другим людям, социальные потребности и способы их удовлетворения, а также цели, ценностные установки, стиль жизни. Даже в самом демократическом обществе принадлежность к определенному социальному классу часто определяет индивидуальный статус человека. Факторы, обусловленные принадлежностью к определенной социальной группе, оказывают влияние на то, в каких наиболее типичных стрессовых и конфликтных ситуациях оказывается индивидуум и каким образом он с ними справляется.

Влияние культуры не может быть единообразной последовательностью влияний, сходным образом действующих на всех членов данной культуры. Первоначально влияния среды накладываются на врожденные и наследственные особенности, однако даже при сходных наследственных параметрах, например у сиблингов, влияние среды может быть сколько угодно различным. В одной семье встре-

чаются дети с разными ожиданиями и отношением к ним: старшие, средние и младшие дети вследствие своего положения в семье испытывают различные социальные влияния [23], культурные предписания по воспитанию девочек и мальчиков разнятся, отличается отношение к детям в зависимости от исторического периода, экономического статуса семьи, образовательного уровня родителей и пр. Реальная культура, таким образом, не является монолитным фактором, она воздействует избирательно – в зависимости от человека и преобладающих условий.

Таким образом, фактором развития личности мы будем считать каждую переменную, оказывающую влияние на процесс развития личности в направлении адаптации – как приспособления к условиям жизни в социуме, социализации – как выполнения социальных задач общих для всех представителей данной культуры в определенный возрастной период, и индивидуализации – как полной реализации своего «Я».

Согласно позициям многочисленных исследователей (Э. Эриксон, Н. Кантор, С. Циркель, П. Хейманс, Д. Левинсон, Г. С. Абрамова, Б. Г. Ананьев, А. Н. Леонтьев), самой общей задачей профессионального развития в период зрелости является достижение «зрелости».

«Зрелость» и ее критерии исследовались Б. Г. Ананьевым, он рассматривал зрелость на уровнях индивида, субъекта деятельности, личности и индивидуальности. А. А. Реан [14, с. 88] предлагает рассматривать зрелость интеллектуальную, эмоциональную и личностную. И в той, и другой парадигме существует объективная реальность, очерчиваемая понятием «личностная зрелость». А. А. Реан выделяет четыре компонента или критерия личностной зрелости. Эти четыре компонента, по его мнению, являются базовыми, фундаментальными, и вокруг них определенным образом формируется множество других. Такими компонентами являются, во-первых, «тройка» – ответственность, терпимость, саморазвитие – и, во-вторых, четвертый интегративный компонент, который охватывает все предыдущие и присутствует в каждом из них. Это – позитивное мышление, позитивное отношение к миру, определяющее позитивный взгляд на мир. Таким образом, можно сказать, что критерием социальной зрелости является просоциальное поведение.

Ответственность – это то, что отличает социально незрелую личность от средней нормы. В настоящее время распространена концепция о двух типах ответственности. Ответственность первого типа – это случай, когда личность считает ответственной за происходящее в жизни саму себя (интернальный локус контроля по Дж. Роттеру). Ответственность второго типа связана с ситуацией, когда человек склонен считать ответственными за все происходящее в его жизни других людей, либо внешние обстоятельства (экстернальный локус контроля), говоря житейским языком, – безответственность. Исследования А. А. Реана показали, что экстерналов характеризует повышенная агрессивность, тревожность, меньшая терпимость к другим. По его дан-

ным, среди молодых делинквентов 84 % составляют экстерналы, тогда как среди молодых людей того же возраста, но с четкой просоциальной направленностью, 72 % оказались интерналами.

Таким образом, обобщение различных экспериментальных исследований позволяет констатировать, что интернальность (или доминирующая тенденция личностной ответственности) коррелирует с социальной зрелостью и просоциальным поведением. Данная точка зрения поддерживается и в западной экзистенциальной психологии, например, по Э. Фромму, забота, ответственность, уважение и знание – это совокупность качеств зрелого человека [20].

В. Франкл также уделяет ответственности значительное место в своей концепции, утверждая, что духовность, свобода и ответственность – это три основы, три экзистенциала человеческого существования. Согласно взглядам отечественных психологов, ответственность формируется и развивается в деятельности, в предоставлении личности свободы выбора и ответственности за него [21].

Второй составляющей зрелой личности является терпимость. Существует два вида терпимости – сенсуальная, как повышения порога чувствительности к различным воздействиям окружающей среды, и диспозиционная, как предрасположенность, готовность к определенной терпимой реакции на среду. За ней стоят определенные установки личности, ее система отношений к миру и другим людям, их поведению, к себе, к воздействию других на себя. При этом такая терпимость не связана с психофизиологической толерантностью, человек может быть терпимым, оставаясь эмпатийным и чувствительным. То есть терпимость связана с отношением к миру, мировоззрением личности [14]. Можно провести параллели между точкой зрения А. А. Реана и Э. Эриксона, оба говорят об особенностях взаимодействия со средой, обусловленных личностным отношением к ней.

Саморазвитие является основополагающей составляющей зрелой личности. Эта идея является чрезвычайно значимой для многих современных концепций о человеке (А. Маслоу, К. Роджерс, Э. Фромм, А. Брушлинский, В. Зинченко, Б. Могрунов). Актуальная потребность в саморазвитии, стремление к самосовершенствованию и самореализации представляют огромную ценность. Они являются показателем личностной зрелости и одновременно условием ее достижения. С наличием выраженного стремления к саморазвитию связана и успешность профессиональной деятельности, и профессиональное долголетие. Проявляется самоактуализация различными способами – в служении делу, любви к другому человеку, увлеченность значимой работой или утверждение собственной жизни свободы и развития происходит через способность человека любить.

Данная точка зрения перекликается с концепцией Э. Эриксона о восьми основных стадиях развития человека, на каждой из которых личности предстоит сделать для себя определенный выбор,

решить определенную для каждого возраста задачу, при этом нередко сталкиваясь с различными трудностями. Таким образом, сложности и проблемы в этот период связаны с неспособностью человека наладить контакт с социумом в широком смысле и с отдельным человеком в частности.

2. Банковские технологии. В целях анализа разделим технологии предоставления банковских продуктов на две условные группы:

а) рутинные технологии – максимально формализованные, используемые при реализации унифицированных банковских продуктов и услуг. В основном обслуживание частных лиц, расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц. Применение рутинных технологий не требует принятия управленческих решений, следовательно, отпадает необходимость делегирования полномочий и ответственности;

б) нерутинные технологии опираются на опыт и знания специалистов, характеризуются меньшим уровнем формализации, применяются для удовлетворения специфических потребностей клиентов. Им свойственна повышенная значимость управленческих решений, что обуславливает определенный уровень делегирования полномочий и ответственности [22].

Практика показывает, что в современных российских банках филиалы в основном предоставляют продукты и услуги по рутинным, высоко формализованным процедурам. Это упрощает процедуры контроля и снижает возможные риски [11]. Операции, требующие применения нерутинных технологий (к примеру, операции на фондовом рынке) сосредоточиваются в центральных офисах банков. Это должно позволить обеспечить максимальный контроль за малоформализованными операциями, сосредоточить на их осуществлении усилия наиболее квалифицированного персонала. Как следствие – снижение рисков и издержек.

Западные банки имеют, как правило, более высокий уровень развития технологий предоставления банковских продуктов, что позволяет им делегировать в филиалы больший перечень услуг без увеличения риска. Сравнительная неразвитость технологического обеспечения в российских банках сужает перечень услуг, предоставляемых филиалами, с целью минимизации рисков. Таким образом, низкий технологический уровень российских банков – очевидный аргумент в пользу централизации управления. По мере развития и автоматизации банковских технологий все большее количество функций может быть передано в филиалы без увеличения рисков [12].

3. Внешняя среда. Очевидно, что современная экономическая ситуация в России не может быть определена как стабильная. Конечно, по сравнению с так называемым «переходным периодом», имеются определенные черты стабилизации, но в целом неопределенность внешней среды по-прежнему оказывает существенное влияние на функционирование организаций. С одной стороны, высокая неопределенность внешней среды является фактором в поль-

зу децентрализации управления и призвана обеспечить организации оперативное реагирование на изменения. С другой, неопределенность внешней среды – существенный фактор риска в деятельности организаций. Отметим, что рассматриваемая неопределенность носит, как правило, макроэкономический характер и не требует принятия управленческих решений на уровне отдельно взятого филиала [15]. Напротив, в критических ситуациях выживаемость организации как единой структуры во многом зависит от слаженности и единообразия действий его структурных подразделений (филиалов). Такие управленческие решения, несомненно, должны приниматься в централизованном порядке.

Таким образом, преобладающий макроэкономический характер изменений окружающей среды, затрагивающий деятельность всех структурных единиц организации, обуславливает необходимость принятия согласованных централизованных решений.

Кроме того, по отдельным направлениям банковского бизнеса возможна разработка статистико-математических моделей, обосновывающих экономическую эффективность централизации управления. Покажем это на примере анализа эффективности управления корреспондентскими счетами коммерческого банка с сетью филиалов. Основная цель управления, в этом случае, – обеспечение наиболее полного использования привлеченных банком ресурсов при безусловном проведении платежей клиентов. Такая целевая установка тесно связана с понятием риска платежеспособности, принимаемого на себя банком, для оценки которого необходимо в первую очередь, иметь возможность расчета максимально возможного отрицательного сальдо между поступлением и списанием средств из банка в течение текущего дня.

Величина максимального оттока безналичных денежных средств из банка состоит из двух составляющих:

1) некоторой случайной величины, обусловленной уменьшением остатков средств «до востребования» (средства на расчетных счетах плюс средства в расчетах), привлеченных банком у юридических лиц;

2) суммы, необходимой для проведения заранее запланированных операций: выдачи кредитов, выплат по срочным депозитам, гашения собственных векселей и депозитных сертификатов, приобретения ценных бумаг и т. д.

Подведем итоги. Несмотря на преобладающее в международной практике ведение бизнеса тенденцией децентрализации управления крупными корпорациями, проведенный нами анализ влияющих факторов в современных российских условиях дает все основания для вывода преобладания в России централизованной структуры управления организацией. Этот вывод опирается на необходимость учета личностных особенностей сотрудников и построение единой модели управления организацией, включающей параметры научно-технической, эко-

номической и социально-психологической эффективности.

Литература

1. Абдулхаликов, З. Г. Эффективность управления коммерческим банком в условиях экономики переходного периода: дис. ... канд. экон. наук / З. Г. Абдулхаликов. – М., 2001. – 136 с.
2. Вишняков, И. В. Модели и методы оценки коммерческих банков в условиях неопределенности: дис. ... д-ра экон. наук / И. В. Вишняков. – М., 2002. – 326 с.
3. Гапонов, Т. А. Оперативное управление финансовыми потоками малых и средних банков: дис. ... канд. экон. наук / Т. А. Гапонов. – М., 1998. – 163 с.
4. Глазунов, Д. А. Организационно – экономические аспекты управления развитием филиальной сети организации: на примере коммерческих банков: дис. ... канд. экон. наук / Д. А. Глазунов. – М., 2005. – 195 с.
5. Ильин, Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин // Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов / сост. и общая редакция Л. В. Винокурова. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
6. Коростылева, Л. А. Психологические проблемы самореализации личности: брачно-семейные отношения / Л. А. Коростылева. – СПб., 2000. – 225 с.
7. Луценко, С. В. Повышение эффективности управления активами удаленного филиала коммерческого банка на основе имитационной модели: дис. ... канд. экон. наук / С. В. Луценко. – Владивосток, 2002. – 185 с.
8. Маслоу, А. Самоактуализация / А. Маслоу // Психология личности [Текст] / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, А. А. Пузыря. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – С. 108 – 118.
9. Морданова, Е. А. Эффективность управления финансовыми ресурсами предприятий: дис. ... канд. экон. наук / Е. А. Морданова. – М., 2005. – 205 с.
10. Оселедец, В. М. Оценка эффективности банковского ипотечного кредитования (на примере региональных банков): дис. ... канд. экон. наук / В. М. Оселедец. – Новосибирск, 2006. – 126 с.
11. Островская, О. М. Совершенствование управления деятельностью коммерческого банка как сложной организационной системы: дис. ... канд. экон. наук / О. М. Островская. – М., 1999. – 156 с.
12. Паневина, С. Н. Комплексный анализ и оценка финансово – экономических результатов деятельности банка и его филиалов: дис. ... канд. экон. наук / С. Н. Паневина. – Воронеж, 2003. – 215 с.
13. Психологический словарь [Текст] / А. В. Петровский – М.: Педагогика-Пресс, 1999. – 439 с.
14. Реан, А. А. Акмеология личности [Текст] / А. А. Реан // Психологический журнал. – 2000. – № 3. – С. 88 – 95.
15. Росляков, К. В. Международный опыт управления рисками коммерческого банка: дис. ... канд. экон. наук / К. В. Росляков. – М., 2001. – 182 с.

16. Рудкевич, Л. А. Возрастная динамика самореализации личности / Л. А. Рудкевич, Е. Ф. Рыбалко // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. – СПб., 1997.
17. Сарджвеладзе, Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой [Текст] / Н. И. Сарджвеладзе. – Тбилиси: Мецниереба, 1989.
18. Философский словарь [Текст] / А. И. Абрамов. – М.: Республика, 2001. – 719 с.
19. Франкл, В. Человек в поисках смысла [Текст] / В. Франкл, Л. Я. Гозман, Д. А. Леонтьев. – М.: Прогресс, 1990. – 366 с.
20. Хьел, Л. Теории личности [Текст] / Л. Хьел, Д. Зиглер – СПб.: Питер, 1998. – 608 с.
21. Шебланов, В. Ю. Надежность деятельности человека в автоматизированных системах и ее количественная оценка / В. Ю. Шебланов, А. Ф. Бобров // Психологический журнал. – 1990. – № 3. – С. 60 – 69.
22. Шибаев, Л. Л. Эффективность деятельности филиалов Сбербанка России: дис. ... канд. экон. наук / Л. Л. Шибаев. – М., 2001. – 228 с.