

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

"__" 20__ г.

**Программа
комплексного Государственного экзамена**

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации, Управление малым бизнесом

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Палей Т.Ф.

Рецензент(ы):

Большов А.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Палей Т. Ф.

Протокол заседания кафедры № 2 от "26" октября 2014г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов
(центр магистратуры):

Протокол заседания УМК № 1 от "7" ноября 2014г

Казань 2014

Введение

Завершающей стадией обучение в высшем учебном заведении является итоговая государственная аттестация студентов.

Итоговая государственная аттестация проводится в соответствии с Законом РФ от 10.07.1992г №3266-1 «Об образовании» (ред. от 10.07.2012), Федеральным законом от 22.08.1996 N 125-ФЗ (ред. от 03.12.2011) "О высшем и послевузовском профессиональном образовании" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.02.2012), Федеральным государственным образовательным стандартом подготовки высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению 080200.62 «Менеджмент», профиль подготовки «Менеджмент организации», «Управление малым бизнесом» в соответствии с «Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации», утвержденным приказом Минобразования РФ от 25 марта 2003 г. № 1155.

Итоговая государственная аттестация включает:

- сдачу комплексного государственного экзамена;
- защиту выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен сдается по программе итогового междисциплинарного экзамена по соответствующему направлению, включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам общепрофессиональной и специальной подготовки. Он проводится на заключительном этапе учебного процесса до разработки выпускной квалификационной работы и позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности.

Государственный экзамен по специальности охватывает широкий спектр фундаментальных вопросов по дисциплинами общепрофессиональной и специальной подготовки: «Основы менеджмента», «Маркетинг», «Теория организации», «Организационное поведение», «Стратегический менеджмент», «Исследование систем управления».

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в письменной форме на заключительном этапе учебного процесса и включает в себя теоретические и практические вопросы, при ответе на которые выпускник должен проявить приобретенные им в ходе обучения компетенции.

При подготовке к государственному квалификационному экзамену, студенты должны использовать законы и законодательные акты, постановления Правительства Российской Федерации и Республики Татарстан по совершенствованию хозяйственного механизма и социально-экономическому развитию, учебники и рекомендуемую литературу по базовым дисциплинам.

Студент, успешно завершивший обучение по программе специальности 080200.62 «Менеджмент» отвечают следующим требованиям:
– знаком с основными учениями в области гуманитарных и социально-

экономических наук, способен научно анализировать социально-экономические проблемы, умеет использовать методы этих наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности;

- имеет научное представление о здоровом образе жизни, владеет умениями и навыками физического самосовершенствования;
- владеет культурой мышления, знает его общие законы. Способен в письменной и устной речи правильно оформить его результаты;
- умеет на научной основе организовать свой труд, владеет компьютерными методами сбора хранения и обработки информации, применяемыми в сфере его профессиональной деятельности;
- способен в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей, умеет приобретать новые знания, используя современные информационные образовательные технологии;
- понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы дисциплин, определяющих конкретную область его деятельности, видит их взаимосвязь в целостной системе знаний;
- способен к проектной деятельности в профессиональной сфере, знает принципы системного анализа, умеет строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный характер, анализ;
- способен поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, умеет использовать для их решения методы изученных им наук;
- готов к коопérationи с коллегами по работе в коллективе, знаком с методами управления, умеет организовать работу исполнителей, находить и принимать управленические решения в условиях противоречивых требований. Методически и психологически готов к изменению вида и характера своей профессиональной деятельности, работе над междисциплинарными проектами.

Итоговый междисциплинарный экзамен по
направлению подготовки 080200.62 «Менеджмент»
профилю подготовки «Менеджмент организации» и «Управление малым бизнесом» позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку студента к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности и включает проверку знаний и умений в соответствии с содержанием основных учебных дисциплин и общими требованиями ГОС ВПО по направлению подготовки.

**Вопросы к междисциплинарному ГЭК по направлению подготовки
080200.62 «Менеджмент» профилю подготовки «Менеджмент
организации» и «Управление малым бизнесом»**

Вопросы по Основам менеджмента

1. Сущность и функции менеджмента в современной экономике.

2. Система и свойства системы управления. Характеристика производственной системы.
3. Концепция системного подхода. Процессуальный подход. Целевое и ситуационное управление.
4. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в системе менеджмента. Барьеры делового общения и пути их устранения.
5. Методологические принципы построения моделей, типы моделей, применяемых в управлении.
6. Природа и классификация управленческих решений. Методология и организация разработки решения.
7. Взаимосвязь общих функций, в процессе управления. Функции специализации аппарата управления.
8. Эталонные стратегии развития бизнеса. Модели стратегического управления бизнесом.
9. Организационная структура управления: ее основные элементы. Типология структуры управления.
10. Понятие мотивации, ее значение и эволюция. Современные теории мотивации.
11. Природа и цель контроля. Разновидности контроля. Организационные формы контроля.
12. Формальные и неформальные группы в управлении. Принципы формирования команды, полномочия и личное влияние.
13. Формы власти и человеческое влияние в менеджменте. Источники экспертной и референтной власти руководителя.
14. Стиль менеджмента и имидж менеджера. Разновидность стиля и факторы его формирования. Современная модель менеджера.
15. Конфликты и стрессы в менеджменте. Механизм управления конфликтами. Методы профилактики стрессов.
16. Административная доктрина А.Файоля. Принципы управления Файоля.

Основная литература:

1. Большов А.В., Кулик Е.Н., Мухаметшина Г.Р. Профессионал менеджмента. - Казань, ЗАО "Новое Знание", 2004.
1. Большов А.В. Основы менеджмента: учебно-методическое пособие. - Казань: Изд-во ТИСБИ, 2009.
2. Дятлов А.Н. Общий менеджмент: Концепции и комментарии: учебник - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
3. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. - М.: Издательство: Вильямс, 2006.

Дополнительная литература:

1. Ансофф И. Новая корпоративная стратегия. - СПб.: Питер, 2006.

2. Букин С.О. Основы менеджмента в вопросах и ответах. - М.: Гардарика, 2006.
3. Веснин В. Р. Основы менеджмента. - М.: Проспект, 2008.
4. Грязнова А.Г., Джинджолия А.Ф. Основы менеджмента. - М.: Экономика, 2008.
5. Дойль П., Штерн Ф. Маркетинг менеджмент и стратегии. - СПб.: Питер, 2007.
6. Друкер П.Ф. Практика менеджмента: учебное пособие. - М.: Classic Drucker, 2009.
7. Зайцев М.Г. Методы оптимизации управления для менеджеров: учебное пособие. - М.: Дело, 2007.
8. Королев В. И. Основы менеджмента. - М.: Магистр, 2008.
9. Минцберг Г. Структура в кулаке. СПб.: Питер, 2005.
10. Морита А. Сделано в Японии. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
11. Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента. - М.: Дашков и К, 2008.

Вопросы по дисциплине «Маркетинг»

1. Взаимоотношения маркетинга и общества.
2. Основные категории маркетинга.
3. Концепции маркетинга.
4. Роль и место стратегии маркетинга в деятельности предприятия.
5. Процесс разработки стратегии маркетинга.
6. Портфельные подходы в разработке стратегии маркетинга.
7. Внешняя среда маркетинга.
8. Цели, состав и характеристика маркетинговых исследований.
10. Методы проведения маркетинговых исследований.
11. Система маркетинговой информации.
12. Понятие и элементы комплекса маркетинга.
13. Товар: основные понятия, определения и классификация.
14. Жизненный цикл товаров и его этапы.
15. Стратегия разработки новых товаров и ее основные этапы.
16. Сегментирование рынка.
17. Позиционирование с целью достижения конкурентных преимуществ.
18. Цена: понятие и основные виды.
19. Формирование ценовой политики на предприятии.
20. Понятие и содержание процесса товародвижения.
21. Система формирования спроса и стимулирования сбыта.
22. Управление маркетингом.
23. Стратегия интегрированных маркетинговых коммуникаций.

24. Конкурентоспособность предприятия и товара.

Основная литература

1. Акулич И.Л. Маркетинг: учебник. - Минск: Вышэйшая школа, 2010
2. Годин А. М. Маркетинг: учебник для бакалавров. - М.: Дашков и К-, 2013
3. Котлер Ф. Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер. - М.: Альпина Паблишер, 2011
4. Синяева И. М. Маркетинг в предпринимательской деятельности: учебник. - М.: Дашков и К-, 2013

Дополнительная литература

1. Багиев Г.Л. Маркетинг: учеб. / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х.Анн; Под общ. ред. Г.Л. Багиева. - СПб.: Питер, 2007. - 736 с.
2. Беляев В.И. Маркетинг: Основы теории и практики: учеб. / В.И.Беляев. - 2-е изд., стер. - М.:КНОРУС, 2007. - 672 с.
3. Бронникова Т.С. Маркетинг: теория, методика и практика: учеб. пособие / Т.С. Бронникова. - М.: КНОРУС, 2007. - 208 с.
4. Захаров С.В. Маркетинг: учеб. / С.В. Захаров, Б.Ю. Сербиновский, В.И. Павленко. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 318 с.
5. Кнышова Е.Н. Маркетинг: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова. - М.: Фо-рум: Инфра-М, 2008. - 282 с.
6. Крылова Г.Д. Маркетинг. Практикум: учеб. пособие / Г.Д. Крылова, М.И. Соколова. - М.: Проспект, 2008. - 360 с.
7. Маркетинг: Общий курс.: учеб. пособие / Под ред. Н.Я. Калюжно-вой А.Я. Якобсона. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л., 2007. - 476 с.
8. Ноздрева Р.Б. Маркетинг: учеб. пособие / Р.Б. Ноздрева, Г.Д. Крылова, М.И. Соколова. - М.: Проспект, 2007. - 232 с.
9. Секерин В.Д. Основы маркетинга: учеб. пособие / В.Д. Секерин. - М.: КноРус, 2009. - 240 с..

Вопросы по дисциплине «Исследование систем управления»

1. Сущность и содержание исследования. Характерные черты научного исследования. Виды исследования.
2. Понятия «метод», «методика», «методология». Практическая формула диалектического подхода к исследованию.
3. Объект и предмет исследования систем управления: определение и взаимоотношения.
4. Основные законы логического мышления, используемые в исследовании систем управления.
5. Системный анализ в исследовании систем управления. Типовые подходы к представлению систем управления.

6. Разработка концепции и гипотезы исследования систем управления. Информационная база исследования.
7. Состав методов исследования систем управления. Критерии выбора. Проблемы использования.
8. Основы теории измерений в исследовании систем управления. Шкалы измерений.
9. Эмпирико-теоретические методы исследования: наблюдение, эксперимент, измерение, описание.
10. Логико-теоретические методы исследования: сравнение, анализ, синтез, индукция, дедукция, историко-логический метод, аксиоматический метод, моделирование.
11. Применение экспертных технологий в исследовании систем управления. Особенности проведения экспертизы.
12. Программа социологического исследования: значение и структура.
13. Средства социологического исследования: их преимущества и недостатки.
14. Диагностика систем управления: цели, принципы и процедурные аспекты проведения.
15. Научная и практическая эффективность исследования систем управления. Критерии эффективности. Принципы оценивания.

Основная литература

1. Жуков Б.М. Исследование систем управления: Учебное пособие / Б.М.Дашков. - М: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2012. - 208с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7803&ln=ru&search_query
2. Фомичев А.Н. Исследование систем управления. Учебник / А.Н. Фомичев. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 348с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7797&ln=ru&search_query
3. Баранов В. В., Зайцев А. В., Соколов С. Н. Исследование систем управления : учебное пособие. - М.: Альбина Паблишер, 2013. - 213 с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9602&ln=ru&search_query
4. Алексеев С.И. Исследование систем управления: Учебно-методический комплекс / А.С.Алексеев. - М.: Центр ЕАОИ, 2008. - 195с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6358&ln=ru&search_query

Дополнительная литература

- 1.Кожухар В.М. Основы научных исследований: Учебное пособие / В.М. Кожухар. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2012. - 216 с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3634&ln=ru&search_query
- 2.Вдовин, В. М. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, В. А. Валентинов. - 3-

е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 644 с.//
<http://znanium.com/bookread.php?book=415155>

3. Аверченков В.И., Ерохин В.В. Системы организационного управления : учеб. пособие [Электронный ресурс] / Аверченков В.И., Ерохин В.В. - М.: ФЛИНТА, 2011, 208 с. //
http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7023&search_query

Вопросы по дисциплине «Теория организации»

1. Теория организационного потенциала. Теория институтов и институциональных изменений.
2. Тектология. Современные направления организационной теории.
3. Свойства и виды систем.
4. Понятие, классификация и свойства организационных систем.
5. Типология социальных организаций.
6. Принципы построения социальных организаций.
7. Модели социальных организаций.
8. Управление объектом и управление сложной системой. Особенности управляемых систем. Система управления организацией.
9. Сущность и пути повышения организационного потенциала.
10. Сущность организационной культуры и ее коммуникационные средства. Факторы, оказывающие влияние на организационную культуру.
11. Типология организационных культур.
12. Закон синергии. Условия возникновения синергии. Признаки, характеризующие наличие синергии.
13. Закон информированности-упорядоченности. Характеристики информации
14. Закон самосохранения. поддержание уровня самосохранения.
15. Закон развития. Принципы развития.
16. Закон единства анализа и синтеза. Практическое приложение закона.
17. Закон композиции и пропорциональности. Принципы закона.
18. Специфические законы социальной организации.
19. Принципы статической и динамической организации. Принципы приоритета. Принципы соответствия.
20. Принципы формирования процесса организации.

Основная литература:

1. Акулов, Владимир Борисович. Теория экономической организации: учебное пособие / В. Б. Акулов; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Петрозав. гос. ун-т".- Петрозаводск: Изд-во ПетрГУ, 2009.-294 с.: ил.; 21.-Библиогр.: с. 289 (5 назв.) и в подстроч. примеч.?ISBN 978-5-8021-1024-9, 500 .?
[<URL:http://z3950.ksu.ru/bcover/0-779656_con.pdf>](http://z3950.ksu.ru/bcover/0-779656_con.pdf).

2. Усманов, Раиф Шамилович. Теория организации: учебное пособие / Р. Ш. Усманов; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. энерг. ун-т".-2-е изд., доп. и перераб.-Казань: [Казанский государственный энергетический университет], 2011.?154 с.: ил.; 20.-Библиогр.: с. 151-152 (29 назв.), 500.
3. Иванова, Татьяна Юрьевна. Теория организации: учебник по специальности "Менеджмент организации" / Т. Ю. Иванова.-Москва: КНОРУС, 2012.-427, [1] с.: ил.; 21.-Библиогр. в конце гл. и в подстроч. примеч..?ISBN 978-5-406-01923-8((в обл.)), 1500 .?
[<URL:http://z3950.ksu.ru/bcover/0000745305_con.pdf>](http://z3950.ksu.ru/bcover/0000745305_con.pdf).
4. Кузнецов, Юрий Викторович. Теория организации: учебник для бакалавров: для студентов, обучающихся по направлению "Экономика" и специальности "Финансы и кредит" / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова.?Москва: Юрайт, 2012-365 с.; 21.- (Учебно-методическое объединение рекомендует).-(Бакалавр, Базовый курс).?На 4-й с. обл. авт.: Кузнецов Ю. В., д.э.н., проф., засл. работник высш. шк. РФ, Мелякова Е.В., к.э.н., доц..-Библиогр.: с. 363-365.-ISBN 978-5-9916-1737-6(в пер.), 1500 .?
[<URL:http://z3950.ksu.ru/bcover/0000758660_con.pdf>](http://z3950.ksu.ru/bcover/0000758660_con.pdf).
5. Третьякова, Елена Петровна. Теория организации: учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / Е.П. Третьякова.-2-е изд., стер..-Москва: КНОРУС, 2012.?222 с.: ил.; 21.- (Бакалавриат).-Библиогр. в конце глав.-ISBN 978-5-406-02358-7((в обл.)), 500.
6. Долгов А.И. Теория организации: учебное пособие, Москва, Флинта, 2011 // ЭБС "Библиороссика"
7. Демчук О.Н. Теория организации: учебное пособие, Москва, Флинта, 2009 // ЭБС "ZNANIUM.COM"
8. Устинов А.Н., Селезнев В.А. Теория организации: учебно-практическое пособие, Москва, ЕАОИ, 2009 // ЭБС "Библиороссика"

Дополнительная литература:

1. Мильнер, Борис Захарович. Теория организации: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 080200 "Менеджмент" / Б.З. Мильнер.-Изд. 8-е, перераб. и доп..-Москва: ИНФРА-М, 2013.-807, [2] с.: ил., табл.; 22.- (Высшее образование , Бакалавриат).-(Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения).-Библиогр.: с. 794-803 и в подстроч. примеч..-ISBN 978-5-16-004700-3(в пер.), 1000.
2. Мильнер Б.З. Теория организаций: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2008, 864 с.
5. Парахина В. Н., Федоренко Т. М. Теория организации: учебное пособие.- М.: КНОРУС, 2007, 296 с.

6. Рогожин С.В., Рогожина Т. В. Теория организаций: Электронный учебник. - М.: Экзамен, 2007.
7. Семиков В. Л. Теория организаций. - М: Академический проект, 2005, 960 с.
8. Шеметов П. В., Петухова С. В. Теория организаций. - М.: Омега-Л, 2007, 288 с.

Вопросы по дисциплине «Стратегический менеджмент»

1. Иерархия стратегий: Коллективная стратегия, Корпоративная стратегия, Бизнес-стратегия; Функциональная стратегия; Операционная стратегия
2. PEST-анализ
3. Этапы отраслевого и конкурентного анализа
4. Модель конкурентных сил в отрасли М.Портера
5. Процедура составления карты стратегических групп
6. Ключевые факторы успеха в отрасли
7. Цепочка создания ценности
8. Оценка конкурентной позиции организации
9. SWOT-анализ
- 10.Миссия организации: сущность, функции, элементы
- 11.Система сбалансированных показателей
- 12.Виды стратегий: Стратегии стабильности
- 13.Виды стратегий: Стратегии роста
- 14.Виды стратегий: Стратегии сокращения
- 15.Портфельная матрица BCG
- 16.Портфельная матрица McKinsey
- 17.Портфельная матрица ADL-LC
- 18.Матрица Портера для выбора стратегии бизнеса (базовые стратегии конкуренции)
- 19.Способы внедрения стратегии
- 20.Performance management и KPI

Основная литература:

1. Артур А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. Стратегический менеджмент. – Изд-во «Вильямс», М., 2003.
2. Каплан Роберт, Нортон Дэвид. Награда за блестящую реализацию стратегии. –М. ЗАО “Олимп-Бизнес”, 2010.

Дополнительная литература:

1. Ветлужских Е. Стратегическая карта, системный подход и KPI. - – Альпина Бизнес Букс, М., 2008

2. Чан Ким У., Рене Моборн. Стратегия голубого океана (3-е издание) - НИПРО, 2008 г.

Вопросы по дисциплине «Организационное поведение»

1. Психологические теории поведения человека в организации.
2. Базовые и программирующие свойства личности.
3. Модификация поведения человека. Факторы, влияющие на поведение человека в организации.
4. Понятие и модели коммуникативного поведения в организации. Мотивы внутриорганизационных и личностных коммуникаций.
5. Коммуникационный процесс в организации: каналы общения в организации.
6. Факторы, влияющие на характер коммуникаций. Вербальное и невербальное коммуникативное поведение в организации.
7. Неудовлетворительное коммуникативное поведение в организации и пути его совершенствования.
8. Методы слушания в организации: рефлексивный и нерефлексивный. Влияние физиognомической редукции на коммуникационный процесс в организации.
9. Организационная культура: типология и факторы, оказывающие влияние на организационную культуру.
10. Факторы, влияющие на мотивацию работников в организации. Динамика мотивации труда в организации.
11. Этапы служебной карьеры и мотивация работников организации.
12. Адаптация: понятие, виды, приемы и методы успешной адаптации в организации.
13. Принципы и фазы делового общения в организации.
14. Стратегия и тактика делового общения в организации.
15. Понятие и типология групп в организации. Формальная и неформальная группы в организации.
16. Стадии формирования группы в организации.
17. Особенности группового поведения. Обеспечение эффективной работы группы.
18. Конфликты в организации: классификация и разрешение конфликтов.
19. Инновационное поведение в организации: основные проявления и сопротивление нововведениям.
20. Формы власти и влияния в организации. Баланс власти.

Основная литература:

1. Гурьянова Э.А., Гурьянов И.Н. Управление организационным поведением: учебное пособие. – Казань: Изд-во Отечество, 2008.
2. Одегов Ю.Г., Козлов В.В., Сидорова В.Н. Организационное поведение: учебное пособие. – М.: «Альфа-Пресс», 2007.

3. Оксинойд К.Э. Организационное поведение: учебник. – М.: КНОРУС, 2009.

Дополнительная литература:

1. Комиссарова Т.А. Основы делового общения. - М.: Изд. – во МАИ, 2008.
2. Организационное поведение в таблицах и схемах / Под науч. ред. д.э.н. Г.Р. Латфуллина. – М.: Айрис-пресс, 2008.
3. Утлик Э. П. Личность в психологии и менеджменте: учебное пособие. – М.: Гос. ун-т упр., 2007.
4. Организационное поведение: Учеб. пособие. Дорофеев В. Д., Шмелева А. Н., Частухина Ю.Ю. – Пенза: Изд-во ун-та, 2004. – 142 с. :16 ил., 9 табл., библиогр. 9 назв.
<http://www.aup.ru/books/m1290/>
5. Г. Р. Латфуллин, О. Н. Громова Организационное поведение. СПб.: Питер, 2007. - 432 с. <http://www.twirpx.com/file/526028/>