

*Экономические науки***БЕНЧМАРКИНГОВЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТОВ**

Берзин А. А., Гуськов О. В., Сидорин А. В.

*Московский государственный институт
радиотехники, электроники и автоматики
(технический университет) МИРЭА*

Комплекс проблем, связанных с обеспечением организации сотрудниками требуемого уровня компетенции, условно можно разделить на проблемы «внешние» и проблемы «внутренние». К «внешним» относятся проблемы поиска и отбора кандидатов на вакантные рабочие места, оценка их соответствия предъявляемым требованиям, способностей и готовности к выполнению обязанностей и других не менее важных качеств.

«Внутренними» являются проблемы наиболее эффективного использования потенциала сотрудников в деятельности организации. Эти проблемы, связанные с влиянием персонала на качество процессов, продукции, предоставляемых услуг в масштабе организации решаются средствами менеджмента персонала. Должностные инструкции, регламентирующие права, обязанности сотрудников, комплекс материальных и нематериальных поощрений, рекомендации и положения разработанной и действующей в организации корпоративной культуры, другие методы мотивации активно и широко используются для эффективного использования потенциала сотрудников. Успешному решению непростых «внутренних» задач в немалой степени способствует знание особенностей т.н. «объекта» управленческой деятельности, т.е. сотрудников, их личных и профессиональных качеств, а также долговременный характер взаимодействия с ними, оказания возможных воздействий на них, осуществляемых в процессе их трудовой деятельности.

При решении «внешних» задач возникает значительно больше сложностей и неопределенностей. Их основными причинами являются:

- ограниченный объем достоверной априорной информации о рекрутируемом специалисте;
- ограниченные сроки оценки кандидатов на вакантные места;
- отсутствие системы формализованных требований к рекрутируемым сотрудникам;

- отсутствие объективных критериев оценки качеств претендентов;
- отсутствие объективных методов установления соответствия компетенций претендентов предъявляемым требованиям.

Этим объясняется то, что, несмотря на широкое применение таких известных методов как тестирование и собеседование, а в ряде случаев и проверки с применением полиграфов («детекторов лжи»), велика доля т.н. ошибок первого и второго рода, т.е. незаслуженного отклонения из-за завышенных требований достойного претендента, и наоборот, принятия вследствие несовершенства, необъективности или других подобных недостатков системы отбора, несоответствующего сотрудника. Ошибки первого рода, как правило, являются неустраняемыми, т.к. претендент исчезает из «поля зрения» организации, исправление же ошибок второго рода требует дополнительных непродуктивных затрат временных и материальных ресурсов, увеличивающих таким образом «потери» организации.

Поэтому актуальной является разработка методов получения и анализа достоверной априорной информации о рекрутируемых специалистах, системы формализованных требований, критериев оценки качеств претендентов, а также объективных методов установления соответствия качеств претендентов предъявляемым требованиям.

Представленная модель и критерии предназначена для отбора специалистов на этапе их приема на работу и при последующем анализе их деятельности в процессе выполнения своих служебных обязанностей. Модель оценки соответствия специалистов предъявляемым требованиям представляет собой средство трансформации требований рынка труда и работодателей в требования к компетенциям конкретных претендентов на вакантные места. Модель и критерии обеспечивают объективность анализа компетенций специалистов, выполняемого бенчмаркинговым методом на основе экспертных оценок. Максимальная оценка, какую может получить по совокупности критериев каждый из рассматриваемых специалистов-претендентов, составляет 1000 баллов (или 100%). При этом полная оценка специалиста состоит из двух групп критериев, составляющих по 500 баллов (или по 50%) за совокупность критериев в каждой из них.

Первую группу составляют критерии, характеризующие возможности специалистов, важнейшие из которых – высокая степень профессионализма, выражающаяся в знании современных технологий, применяемых в мировой практике, и современного новейшего технологического, контрольно-измерительного, испытательного оборудования.

Вторая группа критериев характеризует достижения специалистов на момент оценки их деятельности. Достижения – результаты реализации возможностей претендентов – отражают их личностные и социальные качества, степень реализации ими возможностей, сформированных полученным образованием.

Первая группа включает критерии, оценивающие компетенции в области:

- современных технологий в соответствующей области науки и техники, применяемых в мировой практике;
- современного оборудования – технологического, контрольно-измерительного, испытательного;
- современных информационных технологий;
- нормативно-технической документации, основ стандартизации, современных методов менеджмента, включая менеджмент качества, менеджмент ресурсов, инновационный менеджмент, менеджмент персонала и др.;
- иностранных языков (для большинства инженерных профессий предпочтение отдается английскому языку).

В эту же группу входит и критерий, характеризующий общий культурный уровень, широту кругозора, ответственность, эрудицию – не менее значимые качества для специалиста, предполагающего в своей деятельности не ограничиваться только выполнением узкопрофессиональных обязанностей, но и стремящегося к успешному решению проблем карьерного роста в компании, на предприятии, в организации.

Вторая группа объединяет критерии, характеризующие способность специалиста реализовать свои возможности на практике, накопленный опыт и включает:

- опыт практической деятельности;
- креативность, лидерство, ответственность, обучаемость;
- заинтересованность, мотивируемость;

- конкурентоспособность специальности, специализации, ее востребованность на рынке труда;
- знание основ корпоративной культуры и способность работать в команде;
- адаптируемость, толерантность;
- престиж учебного заведения.

Содержание критериев как первой, так и второй группы, их наполнение и весовые коэффициенты критериев зависят от конкурентоспособности конкретной специальности, специализации в определенный период времени и должны устанавливаться и периодически пересматриваться экспертами с учетом этих обстоятельств. В рассматриваемой модели содержание критериев и их весовые коэффициенты распределены в соответствии с современными оценками их значимости в комплексной характеристике специалистов-претендентов на инженерные позиции в сфере современного производства (таблица 1).

Первый критерий в первом блоке включает две составляющие, по которым соискателем представляется информация:

- об образовании, успеваемости, о составе изучаемых дисциплин;
- о знании современных технологий в соответствующей области науки и техники, применяемых в мировой практике, по ответам (устно или письменно) на вопросы анкет или экспертов – специалистов по менеджменту персонала.

В составе второго критерия (знание современного оборудования – технологического, контрольно-измерительного, испытательного) три составляющие, а именно:

- знание принципов работы современного оборудования;
- навыки практической работы на современном оборудовании соответствующего определенной специальности претендента;
- умение обслуживать оборудование (в необходимых пределах).

Оценка по этому критерию дается на основании документов об образовании, результатов собеседования, других свидетельств, подтверждающих достоверность информации.

Третий критерий в первом блоке – знание современных информационных технологий – также состоит из двух составляющих:

- владение основными технологиями и программными продуктами на уровне пользователя;

- умение создавать новые программные продукты.

Соответствие этому критерию устанавливается как по формальным признакам (на основании документов, подтверждающих полученное образование), так и по результатам непосредственной проверки, тестирования, собеседования с экспертами.

Назначение четвертого критерия – оценка знания нормативно-технических документов, основ стандартизации, современных методов менеджмента, включая менеджмент качества, менеджмент ресурсов, инновационный менедж-

мент, менеджмент персонала и др. В систему оценки специалиста этот критерий введен с целью определения его возможностей, способностей и расположенности к комплексному подходу при решении проблем, умению документировать результаты своей профессиональной деятельности, видеть роль своего участия в деятельности организации, осознавать степень его влияния на успешность деятельности организации, что и отражается в двух составляющих критерия:

- владение основами документооборота;
- владение методами работы в области качества, сертификации.

Табл. 1. Максимальные значения и весовые коэффициенты критериев и их составляющих

№ критерия	Наименование критерия и его составляющих	Максимальное значение критерия в баллах	Максимальное значение составляющих критерия в баллах	Весовые коэффициенты критерия и его составляющих
Первая группа критериев				
1.1	Знание современных технологий, включая:	100		0,2
1.1a	• образование, успеваемость, состав изучаемых дисциплин (по данным матрикула);		50	0,1
1.1б	• современные технологии в соответствующей области науки и техники, применяемые в мировой практике.		50	0,1
1.2	Знание современного технологического, контрольно-измерительного, испытательного оборудования, в т.ч.:	100		0,2
1.2a	• знание принципов работы современного оборудования;		40	0,08
1.2б	• навыки практической работы на современном (в ряде случаев – иностранном) оборудовании соответствующего определенной специальности претендента;		40	0,08
1.2в	• умение обслуживать оборудование (в необходимых пределах).		20	0,04
1.3	Знание современных информационных технологий:	80		0,16
1.3a	• на уровне пользователя основных программных продуктов;		40	0,08
1.3б	• умение создавать новые программные продукты.		40	0,08
1.4	Знание нормативно-технических документов, основ стандартизации, современных методов менеджмента, включая менеджмент качества, менеджмент ресурсов, инновационный менеджмент, менеджмент персонала и др.	80		0,16
1.4a	• владение основами документооборота;		40	0,08
1.4б	• владение методами работы в области качества, сертификации;		40	0,08
1.5	Широта кругозора, общая эрудиция, высокий культурный уровень, включая:	70		0,14
1.5a	• эрудиция и кругозор в вопросах и проблемах науки и техники, смежных с основной специальностью;		30	0,06
1.5б	• эрудиция и кругозор в гуманитарной области;		20	0,04
1.5в	• дополнительное образование.		20	0,04

№ критерия	Наименование критерия и его составляющих	Максимальное значение критерия в баллах	Максимальное значение составляющих критерия в баллах	Весовые коэффициенты критерия и его составляющих
1.6.	Знание иностранных языков, в т.ч.:	70		0,14
1.6а	• английского;		50	0,1
1.6б	• других (немецкого, французского и др.)		20	0,04
Вторая группа критериев				
2.1	Конкурентоспособность специальности, ее соответствие требованиям, в т.ч.:	100		0,2
2.1а	• специализация;		50	0,1
2.1б	• востребованность на рынке труда.		50	0,1
2.2	Опыт практической деятельности	100		0,2
2.3	Заинтересованность, мотивируемость, включая:	80		0,16
2.3а	• заинтересованность в карьерном росте;		40	0,08
2.3б	• материальные и моральные стимулы в работе.		40	0,08
2.4	Креативность, лидерство, ответственность, обучаемость, включая:	70		0,14
2.4а	• творческий подход к работе, инициативность;		30	0,06
2.4б	• способность руководить и нести ответственность;		20	0,04
2.4в	• восприимчивость к новому в профессиональной сфере, обучаемость.		20	0,04
2.5	Престиж учебного заведения.	50		
2.6	Адаптируемость, толерантность:	50		0,1
2.6а	• способность принять условия коллектива, производственной среды;		25	0,05
2.6б	• способность терпимо относиться к несоответствиям в поведении сотрудников, условиям производственной среды.		25	0,05
2.7	Знание основ корпоративной культуры и способность работать в команде, в т.ч.:	50		0,1
2.7а	• способность руководить и подчиняться;		20	0,04
2.7б	• готовность следовать совокупности правил, выполнять требования кодекса поведения в организации;		20	0,04
2.7в	• способность убедить, увлечь сотрудников на выполнение работ в интересах организации.		10	0,02

Пятый критерий, определяемый как широта кругозора, общая эрудиция, высокий культурный уровень, включает три составляющие:

- эрудиция и кругозор в вопросах и проблемах науки и техники, смежных с основной специальностью;
- эрудиция и кругозор в гуманитарной области;
- дополнительное образование.

Оценка по этому критерию направлена на получение представлений о возможностях специалиста при системном подходе к решению задач в организации, его творческих способностях, потенциале в поиске и нахождении решений в неординарных условиях.

Во второй группе критериев важнейшими являются первые два. Первый критерий характеризует насколько профессиональная подготовка, образование, специальность, специализация претендента соответствуют предъявляемым требованиям со стороны организации и (или) на рынке труда. В критерии две составляющие:

- специализация, оцениваемая по степени близости к условиям работы в организации;
- востребованность специальности на рынке труда, характеризующая конкурентоспособность специальности, ее распространенность, уникальность специалистов.

Второй критерий - опыт практической деятельности – оценивает по 100-балльной шкале стаж работы претендента по специальности.

Третий критерий – заинтересованность и мотивированность специалиста оценивает его устремления и интерес в работе на данном предприятии, в организации с точки зрения стремления к карьерному росту и в поэтапном достижении материальных и нематериальных результатов как результатов работы. Это отражают две составляющие критерия:

- заинтересованность в карьерном росте;
- материальные и моральные стимулы в работе.

Оцениваемая по максимальному значению в 40 баллов каждая из составляющих третьего критерия определяется в результате анкетирования или (и) собеседования с претендентом.

Четвертый критерий – комплексный – оценивает такие качества специалиста, как креативность, лидерство, обучаемость методом экспертной оценки по данным анкетирования, тестирования, собеседования, а также на основании формальных свидетельств качеств претендентов – рекомендаций, характеристик, отзывов, дипломов, грамот и т.д. (при их наличии). Критерий состоит из трех частей:

- творческий подход к работе, инициативность;
- способность руководить и нести ответственность;
- восприимчивость к новому в профессиональной сфере, обучаемость.

Пятый критерий оценивает специалиста по рейтингу образовательного учреждения, в котором он получил образование. Весомость этого критерия определится авторитетом, традициями вуза, его репутацией и репутацией выпускаемых специалистов.

Шестой критерий – адаптируемость и толерантность характеризуют в общем случае «уживчивость» и «приспосабливаемость» специалиста к различным условиям, коллективу, готовность «смириться» с обстоятельствами, с которыми он внутренне не согласен, но готов принять как одно из условий трудоустройства. Две составляющие этого критерия отражают двойственный характер этого качества. Первая - способность приспособиться, принять условия производственной среды, нормы коллектива – оценивает подверженность человека внешним влияниям, его осознанную изменчивость. Вторая составляющая - способность терпимо относиться к несоответствиям собственным представлениям в по-

ведении сотрудников, условиях производственной среды – качество, характеризующее широту взглядов, «уживчивость», «терпимость».

Седьмой критерий, характеризующий «социальные» качества специалиста - восприятие корпоративной культуры и способность работать в команде – состоит из трех частей, отражающих разные стороны этого качества:

- способность руководить и подчиняться оценивается по тестам, результатам бесед с экспертами-психологами, экспериментально – в ходе деловых игр, в процессе практической деятельности, по рекомендациям, характеристикам и т.д.;
- готовность принять и следовать совокупности правил, выполнять требования кодекса поведения в организации определяется по результатам анкетирования, тестирования, собеседования, а также по рекомендациям с предыдущих мест работы и (или) учебы;
- способность распределить обязанности, почувствовать себя членом команды, объединенной общей целью, убедить в этом сотрудников – других членов команды и увлечь их выполнением работ в интересах организации также определяется по отзывам, рекомендациям, результатам тестирования, собеседования, в деловых играх, тренингах, другими возможными средствами.

Конкретные числовые значения критериев и их составляющих устанавливаются в диапазоне возможных значений (от нуля до установленного максимума). Причем, значения составляющих критериев устанавливаются по результатам оценки характеристик специалиста (претендента на определенную должность), а критериев - как сумма числовых значений их составляющих. Результаты оценки характеристик специалиста для различных составляющих критериев могут выражаться как количественными значениями, так и качественными градациями по введенной шкале оценки. Числовые значения составляющих критериев, устанавливаемые по результатам оценки характеристик специалистов представлены в таблице 2.

Табл. 2. Результаты оценки специалистов по характеристикам и числовые значения составляющих критериев

№ составляющей критерия	Наименование составляющей критерия	Оценка специалиста		Числовое значение составляющей критерия
		характеристика	Значение характеристики	
Составляющие критериев первой группы				
1.1a	Образование, успеваемость, состав изучаемых дисциплин.	Степень соответствия требованиям организации (выполняемым функциям)	Полное соответствие	25
			В основном соответствует	15
			Частичное соответствие	5
1.1б	Знание современных технологий в соответствующей области науки и техники, применяемые в мировой практике.	Степень соответствия требованиям организации (выполняемым функциям)	Полное соответствие	25
			В основном соответствует	15
			Частичное соответствие	5
1.2a	Знание принципов работы современного оборудования.	Степень соответствия требованиям организации (выполняемым функциям)	Полное соответствие	40
			В основном соответствует	30
			Частичное соответствие	10
1.2б	Навыки практической работы претендента на современном оборудовании, соответствующего определенной специальности.	Степень соответствия требованиям организации (выполняемым функциям)	Полное соответствие (имеет опыт работы на определенном оборудовании)	40
			В основном соответствует (имеет опыт работы на аналогичном оборудовании)	30
			Неполное соответствие (знаком с оборудованием, но не работал)	10
1.2в	Умение обслуживать оборудование (в необходимых пределах).	Степень соответствия требованиям организации (выполняемым функциям)	Полное соответствие (умеет выполнить ремонт и наладку в объеме, предусмотренном инструкцией по эксплуатации)	20
			В основном соответствует (умеет выполнить процедуры по обслуживанию оборудования)	10
			Неполное соответствие (не имеет опыта ремонта и наладки)	0
1.3a	На уровне пользователя основных программных продуктов.	Степень соответствия	Полное соответствие	40
			Частичное соответствие	20
			несоответствие	0
1.3б	Умение создавать новые программные продукты.	Степень соответствия	Полное соответствие	40
			Частичное соответствие	20
			Несоответствие	0
1.4a	Владение основами документооборота.	Уровень	Высокий	40
			средний	20
			Ниже среднего	5

№ составляющей критерия	Наименование составляющей критерия	Оценка специалиста		Числовое значение составляющей критерия
		характеристика	Значение характеристики	
1.4б	Владение методами работы в области качества, сертификации	Уровень	Высокий	40
			Средний	20
			Ниже среднего	5
1.5а	Эрудиция и кругозор в вопросах и проблемах науки и техники, смежных с основной специальностью.	Уровень	Высокий	30
			Средний	20
			Ниже среднего	5
1.5б	Эрудиция и кругозор в гуманитарной области.	Уровень	Высокий	20
			Средний	10
			Низкий	5
1.5в	Дополнительное образование.	Степень содействия основной специальности	Высокая	20
			Средняя	10
			Ниже среднего	5
1.6а	Знание английского языка.	Уровень знаний	Высокий (разговорный язык, письменный и устный перевод)	50
			Средний (чтение и перевод со словарем)	30
			Ниже среднего (чтение со словарем материалов по специальности)	10
			Отсутствие знаний	0
1.6б	Знание других иностранных языков (немецкий, французский и др.)	Уровень знаний	Высокий (второй, дополнительно к английскому)	20
			Высокий (разговорный язык, письменный и устный перевод)	10
			Средний (чтение и перевод со словарем)	5
			Отсутствие знаний	0
Составляющие критериев второй группы				
2.1а	Соответствие специализации	Степень соответствия требованиям организации, профессиональным обязанностям	Полное соответствие	50
			В основном соответствует	20
			Частичное соответствие	10
2.1б	Востребованность на рынке труда	Показатель рейтинга специальности, профессии	Высокий	50
			Средний	30
			Ниже среднего	10
2.2	Опыт практической деятельности	Стаж работы по специальности	10 лет и более	100
			От 3-х до 10 лет	60
			Менее 3-х лет	40
			Нет опыта работы	10
2.3а	Заинтересованность в карьерном росте, продвижении по службе	Степень заинтересованности	Высокая	40
			Средняя	30
			Ниже средней	20

№ составляющей критерия	Наименование составляющей критерия	Оценка специалиста		Числовое значение составляющей критерия
		характеристика	Значение характеристики	
2.3б	Материальные и моральные стимулы в работе	Эффективность воздействия	Высокая	40
			Средняя	20
			Ниже средней	10
2.4а	Творческий подход к работе, инициативность	Степень активности, инициативности	Высокая	30
			Средняя	20
			Ниже средней	10
2.4б	Готовность и способность руководить и нести ответственность	Степень соответствия требованиям	Высокая	20
			Средняя	10
			Ниже средней	50
2.4в	Восприимчивость к новому в профессиональной сфере, обучаемость	Степень восприимчивости	Высокая	20
			Средняя	10
			Ниже средней	50
2.5	Престиж учебного заведения, вуза	Показатель рейтинга учебного заведения, вуза	Высокий	50
			Средний	30
			Ниже среднего	10
2.6а	Способность принять условия коллектива, производственной среды;	Уровень способности	Высокий	25
			Средний	10
			Ниже среднего	5
2.6б	Способность терпимо относиться к несоответствиям в поведении сотрудников, условиям производственной среды.	Степень толерантности, снисходительности	Высокая	25
			Средняя	15
			Ниже средней	5
2.7а	Способность руководить и подчиняться.	Уровень руководящих способностей	Высокий	20
			Средний	10
			Ниже среднего	5
2.7б	Готовность следовать совокупности правил, выполнять требования кодекса поведения в организации;	Степень дисциплинированности	Высокий	20
			Средний	10
			Ниже среднего	5
2.7в	Способность убедить, увлечь сотрудников на выполнение работ в интересах организации.	Уровень способности убеждать	Высокий	10
			Средний	7
			Ниже среднего	5

Значения критерия в баллах рассчитываются как сумма результатов оценки его составляющих по формуле:

$$K_{1i} = \sum_j^n C_{1j}^i, K_{2i} = \sum_j^n C_{2j}^i \quad (1)$$

где: i – номер критерия K в первой или второй группе, j – число составляющих в i -м критерии, C_{1j}^i и C_{2j}^i – значения J -х составляющих в i -м критерии первой и второй групп, соответственно.

Суммарная оценка по первой и второй группам критериев и суммарная оценка по обеим группам критериев рассчитываются по формулам:

$$K_1 = \sum_i^n K_{1i} \quad (2)$$

$$K_2 = \sum_i^n K_{2i} \quad (3)$$

$$K_\Sigma = K_1 + K_2 \quad (4)$$

Табл. 3. Комплексная характеристика соответствия специалиста и количественное значение обобщенного критерия соответствия специалиста

№ п.п.	Характеристика соответствия специалиста	Количественное значение обобщенного критерия соответствия специалиста
1	Полное соответствие	0,9 и более
2	Соответствие по основным требованиям	0,7 – 0,9
3	Соответствие по отдельным качествам	0,4 – 0,7
4	Несоответствие требованиям	Менее 0,4

Табл. 4. Варианты принимаемых решений

Характеристика соответствия специалиста	Варианты решений
Полное соответствие	Специалист соответствует требованиям организации. Рекомендуется безусловный прием.
Соответствие по основным требованиям	Специалист по совокупности основных качеств соответствует требованиям организации. Однако степень соответствия недостаточна для полной уверенности в его качествах на длительный период времени. Рекомендуется прием при условии дополнительного обучения, приведения в соответствие с требованиями.
Соответствие по отдельным качествам	Специалист по ряду качеств соответствует требованиям организации. Однако степень соответствия недостаточна для полной уверенности в качестве его работы. Возможен прием при условии дополнительного обучения, приведения в соответствие с требованиями.
Несоответствие требованиям	Специалист не соответствует требованиям организации. Прием не рекомендуется.

Уровень возможностей B специалиста определяет отношение суммы значений критериев первой группы в баллах к максимальному значению баллов в этой группе – т.н. «весу» этой группы критериев:

$$B = \frac{K_1}{500} \quad (5)$$

Степень реализации P возможностей специалиста определяется по отношению суммы значений критериев второй группы в баллах к максимальному значению баллов в этой группе – т.н. «весу» этой группы критериев:

$$P = \frac{K_2}{500} \quad (6)$$

Соотношения значений показателей B и P достаточно информативные и в отдельности позволяют кроме того оценить динамику состояния специалиста, его перспективность, или, напротив, сделать вывод о его «исчерпанности».

Комплексная оценка соответствия специалиста требованиям может быть выполнена по количественным значениям обобщенного критерия соответствия специалиста, который рассчитывается как сумма показателей возможностей и реализуемости:

$$O = B + P \quad (7)$$

Количественные значения обобщенного критерия соответствия специалиста соответствуют

различным градациям характеристики соответствия и применяются для принятия решения о возможности приема специалиста в организацию, о необходимости повышения его квалификации, о возможности назначения на руководящие должности и т.п. (таблица 3).

Возможные варианты принимаемых решений в зависимости от полученной характеристики соответствия специалиста приведены в таблице 4.

ЗНАЧЕНИЕ СТРАХОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В СОВРЕМЕННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ

Маргынченко П. Г.

Институт экономики, права и гуманитарных специальностей, Краснодар, Россия

Страхование является одним из компонентом информационного рынка финансовых услуг. Благодаря влиянию современных информационных технологий, страховые отношения видоизменились, тем самым произошла модернизация воспроизводственного процесса и всего рынка финансовых услуг.

Сегодня во всем мировом экономическом хозяйстве происходят глобальные изменения, связанные с новейшими технологиями. Особое место в финансовой инфраструктуре занимает