

ВЪПРОСНИК

за комплексен държавен изпит на специалност

“БАНКОВ МЕНИДЖМЪНТ”

за придобиване на ОКС „МАГИСТЪР ПО ИКОНОМИКА”

ТЕМА 1. ЕВОЛЮЦИЯ, СЪДЪРЖАНИЕ И КОМПЕТЕНЦИИ НА СТРАТЕГИЧЕСКОТО БАНКОВО УПРАВЛЕНИЕ

От оперативното планиране до стратегическия банков мениджмънт. Равнища на управление и техните компетенции. Проблемът за границите на стратегическия и оперативния банков мениджмънт. Делегирането на компетенции и неговите последствия. Ключови компетенции. Монистична или дуалистична система на топ-мениджмънт в банките?

ТЕМА 2. УПРАВЛЕНСКИЯТ МОДЕЛ НА МОДЕРНИТЕ БАНКИ (БАНКОВИ ГРУПИРОВКИ)

„Principal-Agent“ и Stakeholder Management-проблематиката в банките. Феноменът “информационна асиметрия” и нейното проявление в банковото дело. Мерки за дисциплиниране на мениджмънта. Corporate Governance - широката платформа на новия тип корпоративно банков управление.

ТЕМА 3. СТРАТЕГИЯ И ЦЕЛИ НА БАНКОВИЯ МЕНИДЖМЪНТ

Ръководни ценности при формирането на управленската визия и мисия. Профилът на банковата стратегия. Избор на главна стратегическа цел. Генератори на стойността в банките. Shareholder-Value- срещу Stakeholder-Value-подхода. Производни финансови и нематериални цели. Трансформация на стратегическите цели в оперативни планови задачи. Стратегически бизнесполета (СБП) - специфика, критерии за сегментиране, оценка и позициониране.

ТЕМА 4. СТРУКТУРНИ И ПРОЦЕСНИ ИНОВАЦИИ В БАНКОВОТО УПРАВЛЕНИЕ

Принудата към оптимизация на банковите управленски и бизнесмоделите. Основни акценти на „изтъняващите“ и реинженеринговите концепции („Lean Banking“ и „Reengineering“). Дизайн на промяната в банкирането. Органичен растеж и/или стратегии за коопериране. Ключови клиенти, сделки-ядро и бизнеспроцеси. “Демонтиране” и “монтиране” на стойностните вериги. Предизвикателства пред банковите бизнесмоделите.

ТЕМА 5. УПРАВЛЕНСКИ МОДЕЛ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА НА БАНКИТЕ

Мултикултурната среда и единната фирмена марка. Централизъмът и децентрализъмът в големите банков концерни и финансовите конгломерати. Профилът на собствеността и икономическата свобода на субсидиарите.

ТЕМА 6. „ОБЕЩАНА ПОЛЗА“ И СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ НА БАНКОВИЯ МЕНИДЖМЪНТ

„Обещаната полза” като елемент на съвременните бизнесмоделите. Какви ползи обещават големите банки в Централна и Източна Европа? Заплахите от финансово „заразяване“ пред българската икономика и банкова система. Финансови резултати на банките и финансовата свобода на клиентите.

ТЕМА 7. ОСНОВИ НА РИСК-МЕНИДЖМЪНТА В БАНКИТЕ

Подходи към дефинирането на риска в банковата сфера. Позициониране на риск-мениджмънта в организационната структура на банката. Процесна конфигурация на банковия риск-мениджмънт. Рискова политика на банката. Варианти за класификация на банковите рискове. Рискова култура.

ТЕМА 8. КРЕДИТЕН РИСК МЕНИДЖМЪНТ В БАНКИТЕ

Подходи към дефинирането и измерването на кредитния риск. Системата за ефективен кредитен риск мениджмънт в банките. Моделиране на кредитния риск. Портфейлен подход към кредитния риск. Възможности за третиране на кредитния риск в банките. Инструменти за трансфер на кредитния риск – класификация и основни характеристики.

ТЕМА 9. ПАЗАРНИ РИСКОВЕ

Класификация и идентифициране на рисковите позиции. Структурна и процесна организация на управлението на пазарните рискове в банките. Методологията Value-at-Risk при измерване на пазарните рискове. Управление на активите и пасивите (Asset – Liability Management) и присъщите им рискове. Третиране на пазарните рискове.

ТЕМА 10. УПРАВЛЕНИЕ НА ЛИКВИДНИТЕ РИСКОВЕ

Банкова ликвидност и ликвиден риск – дефиниране и основни подходи. Системата за управление на ликвидния риск в банките – структурна и процесна организация. Регулаторни изисквания.

ТЕМА 11. ОПЕРАЦИОННИ РИСКОВЕ В БАНКИТЕ

Дефиниране, класификация и идентификация. Възможности за измерване. Управление на операционните рискове и надзорни регулации.

ТЕМА 12. ОСНОВИ, УПРАВЛЕНСКА МИСИЯ И ОРГАНИЗАЦИОНЕН ДИЗАЙН НА БАНКОВИЯ КОНТРОЛИНГ

Произход и еволюция на контролинга. Специфика, цели и задачи на банковия контролинг. Функции на контролерите в банките. Контролингът в системата на банковия мениджмънт. Приоритети на контролинга в банките. Позициониране на контролинговите структури.

ТЕМА 13. ПЪРФОРМАНС МЕНИДЖМЪНТ В БАНКИТЕ. БАНКОВА ЕФЕКТИВНОСТ

Дефиниране и обхват на банковия пърформанс. Балансирани карти за оценка в банките. Структура на балансираните карти за оценка. Пърформанс показатели. Дефиниране и измерване на банковата ефективност (оперативна и управленска). Детерминанти на банковата ефективност. Техники за оценка на оперативната ефективност.

ТЕМА 14. ТРАНСФЕРНО ЦЕНООБРАЗУВАНЕ

Фундамент на трансферното ценообразуване в банките. Модели на трансферно ценообразуване в банките. Влияние на трансферното ценообразуване върху продуктовата ценова политика на банките.

ТЕМА 15. УПРАВЛЕНИЕ НА РАЗХОДИТЕ В БАНКИТЕ. СИСТЕМИ ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА БАНКОВАТА ПРОДУКТОВА СЕБЕСТОЙНОСТ

За интереса към банковите разходи. Класифициране, природа и поведение на разходите в банките. Управление на оперативните разходи. Планиране на разходите. Инициативи за редукция на разходите в банките.

ТЕМА 16. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕЖИЙНИТЕ РАЗХОДИ ЧРЕЗ ABC-МОДЕЛА
Activity Based Costing – дефиниране, основни елементи. Методология на модела.
Дизайн на ABC-модела за търговското банкиране. Стратегическо значение на ABC-модела в банките.

ТЕМА 17. ОСНОВИ НА БАНКОВИЯ МАРКЕТИНГ
Еволюция на маркетинговия мениджмънт в банките. Нови приоритети и акценти.
Маркетинговата стратегия и маркетинговата политика на банките в контекста на ценностнобазирания мениджмънт (Value-based-Management). Структурни и процесни детерминанти на банковия маркетинг.

ТЕМА 18. УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА „БАНКА-КЛИЕНТ“ (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, CRM)
Методи за оценка на клиентския потенциал. Подходи при създаване на добавена стойност за клиента (Economic Customer Value). Фактори за успеха CRM. Проблеми при въвеждане на CRM в банките. Особености на концепцията за задържане на клиентите „RetentionMarketing/Customer Retention“.

ТЕМА 19. ПРОДУКТОВА ПОЛИТИКА НА БАНКИТЕ
Профилът на банковите продукти. Релацията „банков продукт-банкова услуга“. Жизненият цикъл на банковия продукт. Продуктовият и симулационният инженеринг и процесът по генериране на добавена стойност.

ТЕМА 20. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В БАНКИРАНЕТО (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)
Дефиниране на качеството в банковата практика. Качество на продуктите (услугите) и качество на обслужването. Системи за управлението на качеството. Измерване и оценка на качеството в банкирането. Качеството и цената на банковите продукти (услуги).

ТЕМА 21. ЦЕНОВА ПОЛИТИКА НА БАНКИТЕ
Цели, детерминанти и приоритети. Модели на ценообразуване на банковите продукти и услуги. Значението на цената за пазарното диференциране на банките.

ТЕМА 22. ДИСТРИБУЦИОННА ПОЛИТИКА НА БАНКИТЕ
Традиционни и съвременни канали за дистрибуция на банковите продукти.
„Ренесансът“ на филиалното предлагане. Канали за медийна дистрибуция.
Многоканално предлагане. Концепцията за директната банка.

ТЕМА 23. КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА НА БАНКИТЕ
Еволюция на банковия комуникационен микс. Особености на банковата реклама.
Връзки с обществеността - цели и целеви групи. Стимулиране на банковите продажби.
Необходимост от търговски манталитет на банковите служители. Ангажираност на банковия мениджмънт към организацията на личните продажби.

ТЕМА 24. МЕНИДЖМЪНТ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В БАНКИТЕ – БАЗИСНИ ЕЛЕМЕНТИ
Еволюцията в теорията и практиката на управлението на персонала. Традиционни и съвременни модели за управление на персонала. Изисквания към bankerската професия. Длъжностна характеристика и професиограма – значение, изготвяне, съдържание и очаквани ползи.

ТЕМА 25. ОСНОВНИ АКЦЕНТИ В КАДРОВАТА ПОЛИТИКА

Канали и техники за набиране на банкови кадри. Критерий, етапи и процедури в процеса на подбора. Адаптация и аклиматизация – проблеми и възможни решения. Организационните промени в банките. Кадрова логистика и кариерно развитие. Съкращения и уволнения на кадри.

ТЕМА 26. ПЛАНИРАНЕ НА КАДРИТЕ

Цели и етапи на кадровото планиране. Недостиг и излишък от кадри. Ефектът на „мъртвия товар“. Техники за калкулиране на потребностите от банкови кадри.

ТЕМА 27. АТЕСТАЦИЯ И МАТЕРИАЛНО СТИМУЛИРАНЕ В БАНКИТЕ

Ключови аспекти в атестацията на банковите кадри. Система по заплащане на труда. Организация на системата за стимулиране в банките.

ТЕМА 28. МОТИВАЦИЯТА НА БАНКОВИТЕ КАДРИ – КЛЮЧЪТ КЪМ УСПЕХА

Теоретичен обзор на мотивационните модели. Приложни аспекти: необходимост от мотивационна програма, мотивиращи фактори и техники за повишаване на мотивацията. Общественото (публичното) признание като мотивационен фактор.

ТЕМА 29. ОБУЧЕНИЕ И КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕРСОНАЛА

Акценти в професионалната подготовка и форми за обучение. Програми и методики за обучение и оценка на тяхната ефективност. Професионална квалификация и развитие на банковите кадри.

ТЕМА 30. ВЪВЕДЕНИЕ В ДЕРИВАТИВНИТЕ ИНСТРУМЕНТИ

Същност и природа на деривативните инструменти. За какво се използват деривативните инструменти. Характеристика на арбитража. Форуърд контракти. Опции. Екзотични опции - Bermudan option, Forward start , Compound options „As you like it“ и др.

ТЕМА 31. МЕХАНИКА НА ФЮЧЪРС КОНТРАКТИТЕ И ОПЦИОННИТЕ ПАЗАРИ

Характеристика на фючърския контракт. Разлики между форуърд и фючърс контрактите. Конвергенция на фючърса до спот. Реверсиране на позиция. Доставка. Котиране в пресата. Базисни опционни активи. Параметри на опциите „плейн ванила“. Нейкед и ковъред колс. Котировки в ежедневната преса.

ТЕМА 32. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ФОРУЪРД И ФЮЧЪРСНИТЕ ЦЕНИ

Постоянно осложнена лихва. Къси продажби. Repo лихвен процент. Връзка между спот и форуърд. Форуърд и фючърс цени. Инвестиционен актив с известен паричен доход. Инвестиционен актив носещ известен дивидент. Фондов индекс (Stock Index). Фючърси върху валути. Потребителски стоки и инвестиционни стоки. Дефиниция на достъпна доходност. Разходи по поддържане (Cost of Carry).

ТЕМА 33. СТРАТЕГИИ ЗА ХЕДЖИРАНЕ С ФЮЧЪРСИ

„Дълго“ и „късо“ хеджиране. Базис. Коефициент на хеджиране основан на минималната вариация. Ролинг оувъ на хеджирана позиция. Приложение при хеджиране на портфейли от акции.

ТЕМА 34. БИНОМНИ ДЪРВЕТА И ЦЕНООБРАЗУВАНЕ НА ОПЦИИ ВЪРХУ АКЦИИ

Фактори, влияещи върху цените на опциите върху акции. Американски и европейски тип опции. Горна граница на цените на опциите. Долна граница на цените на европейски кол и пут (без плащания на дивидент). Въведение в биномния процес. Ценообразуване на портфейл с помощта на биномен процес. Ценообразуване на

опционен контракт. Обобщение. Ирелевантността на очакваната възвръщаемост на базисния актив. Риск-неутрално ценообразуване. Делта (Δ). Ценообразуване на кол и пут опции преди падежа. Пут-кол паритет.

ТЕМА 35. СТРАТЕГИИ НА ТЪРГОВИЯ, БАЗИРАНИ ВЪРХУ ОПЦИИ

Профили на изплащанията на различните опции. Бул спред с помощта на кол опции. Бул спред с помощта на пут опции. Беар спред с помощта на кол опции. Беар спред с помощта на пут опции. Бътерфлай спред с пут и с кол опции. Календарни спредове с пут и с кол опции. Страдъл. Стрип и страп. Странгъл.

ТЕМА 36. МОДЕЛИ НА БАНКИРАНЕ И ВИДОВЕ БАНКОВИ ИНСТИТУЦИИ

Модел на организация на банковия бизнес. Видове банкови институции. Финансови конгломерати.

ТЕМА 37. ИНСТИТУЦИОНАЛНА И РЕГУЛАТОРНА СТРУКТУРА НА БАНКОВАТА СИСТЕМА

Институционална структура на банковата система. Видове банкови системи. Надеждност и стабилност на банките и банковите системи. Регулаторна структура на банковата система.

ТЕМА 38. БАНКОВИТЕ СИСТЕМИ НА ВЕЛИКОБРИТАНИЯ И САЩ: СРАВНИТЕЛНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Структура и особености на британският и американски финансови сектори. Централни банкови институции – специфика на организационните им структури, независимост и монетарна политика. Характеристики на структурата и развитието на търговската, инвестиционната и спестовната банкови индустрии.

ТЕМА 39. КОНТИНЕНТАЛНО-ЕВРОПЕЙСКИ ТИП БАНКОВИ СИСТЕМИ: ГЕРМАНИЯ И ШВЕЙЦАРИЯ.

Макроструктура на финансовото посредничество в Германия и Швейцария. Централни банки и монетарна политика. Регулиране и надзор на кредитните институции (учреждения). Съвременна структура и характерни особености на банковите системи на Германия и Швейцария. Банкови институции – организационни и функционални характеристики.

ТЕМА 40. БАНКОВАТА СИСТЕМА НА ЯПОНИЯ

Еволюция на японската финансова система и особености на съвременната и структура. Централна банка – Bank of Japan. Структура и развитие на японската банкова система. Видове банкови институции.

ТЕМА 41. БАНКОВИТЕ НАРУШЕНИЯ КАТО СПЕЦИФИЧНА ИКОНОМИЧЕСКА ИЗМАМА

Същност на икономическите измами и нарушения. Моделите „дърво на измамите“ и „триъгълник на измамата“. Видове банкови нарушения. Механизми и индикатори за установяване. Рисково третиране на чувствителни банкови дейности и процедури в контекста на банковите нарушения.

ТЕМА 42. РЕГУЛАТОРНА И НАДЗОРНА РАМКА ЗА ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА БАНКОВИТЕ НАРУШЕНИЯ

Наднационални регулации и институции. Основни принципи и политики на водещи наднационални институции. Национални регулации. Вътрешнобанков нормативен контрол – същност. Вътрешнобанкови правила и процедури.

ТЕМА 43. ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ В БАНКИТЕ

Равнища на контрол в банковата организация. Интегриран модел на COSO за управление на риска (ERM). Постоянен контрол. Вътрешен одит. Функции на службата за вътрешен одит. Видове инспекции в рамките на вътрешния одит.

ТЕМА 44. COMPLIANCE MANAGEMENT В АРХИТЕКТУРАТА НА СЪВРЕМЕННАТА БАНКОВА ОРГАНИЗАЦИЯ

Дейността Compliance – същност, възникване, еволюция. Основни компетенции и разновидности на Compliance. Функцията Compliance – дефиниране и същност. Обхват и позициониране на Compliance.

ТЕМА 45. ПРАНЕТО НА ПАРИ И БАНКОВАТА СИСТЕМА.

Същност и етапи на процеса „пране на пари”. Механизми за изпиране на пари чрез банковата система. Индикатори за установяване изпиране на пари в банките. Банкова тайна. Противодействие на изпирането на пари от банковата система – базисен и рисков базирани инструментариум. AML рискова матрица.

20 февруари 2017 г.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Вачков, Ст., Мениджмънт на банките, Абагар, В.Търново, 1996.
2. Вачков, Ст. Банков маркетинг, Академично издателство “Ценов”, Свищов, 1996.
3. Вачков, Ст. Allfinanz - въпрос на избор или на обективна необходимост? В: Младенова, З., Ив. Илиев, Ив. Якимова, Ст. Вачков, Т. Хубенова, Ат. Атанасов. Световното стопанство в условията на глобализацията, Стено, Варна, 2002.
4. Вачков, Ст. “Тънко банкиране” – възможна визия на банките у нас, Банки, инвестиции, пари, № 8/2002.
5. Вачков, Ст. Реинженерингът в служба на стратегическия банков мениджмънт. В: Сборник доклади от Четвърта международна научна конференция “Инвестиции в бъдещето - 2003”, Варна, 2003.
6. Вачков, Ст., Е. Спасова, Д. Петров. Банково кредитиране на аграрния бизнес – рискове и алтернативи, Наука и икономика, Варна, 2004.
7. Вачков, Ст. Поглед към бъдещето на банкирането в България, Бизнес посоки, Брой 1/2005.
8. Вачков, Ст. Едно измерение на контролинговата подкрепа за банковия мениджмънт в България. В: Сборник доклади от международна научна конференция “Маркетинг и стратегическо планиране: теория, практика, обучение”, 9-12 септември 2004 г., Университетско издателство “Стопанство”, София, декември 2005.
9. Вачков, Ст., Е. Спасова, Й. Йорданов, Л. Георгиев, Д. Петров, Д. Рафаилов, Н. Филчева. Корпоративни финанси, Стено, Варна, 2006.
10. Вачков, Ст., Е. Спасова, Й. Йорданов, Л. Георгиев, Д. Петров, Ат. Камеларов. В света на модерното банкиране, Стено, Варна, 2007.
11. Вачков, Ст. Власт, икономическа свобода и влияние на банките. –В: Финансови измерения на икономическата свобода, Стено, Варна, 2009.
12. Вачков, Ст. Съвременни предизвикателства пред банковата икономическа свобода. –В: Финансови измерения на икономическата свобода, Стено, Варна, 2009.
13. Вълканов, Н. Същност и позициониране на дейността “AML Compliance” в архитектурата на съвременната банкова организация. В: Сборник студии „Финанси и устойчиво развитие“, Варна: Наука и икономика, 2013.
14. Вълканов, Н. Чрез Compliance мениджмънт към регулаторна ефективност във финансовия сектор. В: Сборник студии „Финансовата наука – между догмите и реалността“, Варна: Наука и икономика, 2016.
15. Галиц, Л. Финансов инженеринг, инструменти и техники за управление на на финансовия риск, прев. от английски, Бургас, Делфин прес, 1994.
16. Георгиев, Л. Банкови системи, Второ издание, Стено, Варна, 2005.
17. Динев, Д. Икономическите измами. Част 2: Риск, Разкриване, Разследване и Превенция. София: ИЕПИ, 2012.
18. Йорданов, Й. Инвестиционни фондове - структура, мениджмънт, оценка., ЕТ Пееви, Варна 2002.
19. Йорданов, Й. Финансови инвестиции, Лотос 23, Варна, 2001.

20. Йорданов, Й. Възможности за имунизиращ портфейл в условията на българския финансов пазар, Банки, инвестиции, пари, № 3/2003, (с. 13-19).
21. Йорданов, Й. Възможности за трасиране на оптимален портфейл в условията на БФБ - София, Народностопански архив, година LVI, книга 1/2003, (с. 32-43).
22. Йорданов, Й. Портфейлно изпълнение на българските инвестиционни фондове, Известия на ИУ - Варна, кн. 1, 2003, с. 30-42.
23. Петров, Д. Управление на банковия персонал, Второ издание, Университетско издателство, Варна, 2009.
24. Стоянов, Ст. Фючерси, опции и синтетични ценни книжа, Тракия М, С., 1999.
25. Тъгъл, М. Л. и др. Управление на инвестиционните портфейли, Т. 1, U.P.H. Group, С., 1995
26. Altman, E., A. Saunders. Credit risk measurement: Developments over the last 20 years, Journal of Banking & Finance, Vol. 21, 1998.
27. Barth, J. R., G. Caprio, D. E. Nole. Comparative International Characteristics of Banking, Office of the Comptroller of the Currency, Economic and Policy Working Paper, 2004 – 1, January 2004.
28. Basle Committee on Banking Supervision. Principles for the Management of Credit Risk, BIS, Basle, 2000.
29. Basle Committee on Banking Supervision. Credit risk modeling: current practices and applications, BIS, Basle, 1999.
30. Basle Committee on Banking Supervision. Compliance and the Compliance Function in Banks, BIS, Basle, 2005.
31. Basle Committee on Banking Supervision. International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards (A Revised Framework, Comprehensive Version). BIS, Basle, 2006.
32. Basle Committee on Banking Supervision. The Internal Audit Function in Banks, BIS, Basle, 2011.
33. Basel Committee on Banking Supervision. Core Principles for Effective Banking Supervision, BIS, Basel, 2012.
34. Bessis, J. Risk Management in Banking, Second ed., John Wiley & Sons Ltd., 2002.
35. Bielecki, T., M. Rutkowsky. Credit Risk: Modeling, Valuation, and Hedging. Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 2002.
36. Comptroller of the Currency. Loan Portfolio Management - Controller's Handbook. U.S. Department of the Treasury, 1998.
37. Crouhy, M., D. Galai, R. Mark. Risk Management, McGraw-Hill, 2001.
38. Elton, E. J., M. J. Gruber. Modern Portfolio Theory and Investment Analysis, John Wiley & Sons, Inc. 1991.
39. Heffernan, Sh. Modern Banking, John Wiley & Sons, Ltd, 2005.
40. Hull, J. C. Fundamentals of Futures and Option Markets, 5th ed., Prentice Hall International, 2004.
41. Mills A., P. Haines. Essential Strategies for Financial Services Compliance. Second Edition. UK: Wiley, 2015.
42. O'Kane, D. Credit Derivatives Explained: Market, Products, and Regulations. Lehman Brothers International (Europe), 2001.
43. Pagano, M. S. How theories of financial intermediation and corporate risk-management influence bank risk-taking behavior, Financial Markets, Institutions & Instruments, 2001, Vol.10, No.5, pp. 277-323.
44. Santomero, A. Commercial Bank Risk Management: An Analysis of the Process, Journal of Financial Services Research, Vol.12, 1997, pp.83-115.
45. Schierenbeck, H. Risk Controlling in der Praxis, Rechtliche Rahmenbedingungen und geschäftspolitische Konzeptionen in Banken, Versicherungen und Industrie 2., vollständig überarbeitete Auflage, 2006.
46. Smithson, C., C. Smith, Strategic risk management, In: The New Corporate Finance: Where Theory Meets Practice, Sec. ed., Edited by Donald H. Chew, Jr., Irwin/McGraw-Hill, 1999.
47. Steinberg, R. Governance, Risk Management, and Compliance: It Can't Happen to Us - Avoiding Corporate Disaster While Driving Success, New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.