ББК 60.56я73
С90

Рецензенты: *В. А. Ребкало*, д-р филос. наук, проф.
В. И. Судаков, д-р социол. наук, проф.
А. М. Хижняк, д-р социол. наук, проф.

Одобрено Ученым советом Межрегиональной Академии управления персоналом (протокол № 5 от 30.05.07)

Сурмин Ю. П.

С90 Социология управления: учеб. пособие / Ю. П. Сурмин, И. П. Бидзюра. — К.: ДП «Издат. дом «Персонал», 2012. — 728 с.: ил. — Библиогр. в конце глав.

ISBN 978-966-608-987-1

В предлагаемом учебном пособии рассматриваются основные компоненты современной социологии управления, история ее становления, методология и тенденции развития.

Для студентов, преподавателей, аспирантов, а также для всех, кто интересуется вопросами управления.

ББК 60.56я73

© Ю. П. Сурмин, И. П. Бидзюра, 2012
© Межрегиональная Академия управления персоналом (МАУП), 2012
© ДП «Издательский дом «Персонал», 2012

ISBN 978-966-608-987-1

Введение

Реформирование постсоветского общества в аспекте всесторонней европеизации и гуманизации существенно зависит от качества управления, являющегося наиболее существенным источником и механизмом общественного развития. Эффективная система управления является не только важнейшим, ключевым направлением реформирования общества, но и важнейшим ресурсом, средством развития, которое в соответствии с принципом синергизма приводит в движение все его подсистемы.

Такое утверждение справедливо и относительно социологической науки, изучающей закономерности общественного развития, а также социальные технологии, с помощью которых совершенствуются общество и его подсистемы. Социологические знания и методы интенсивно внедряются в жизнь современного общества, воздействуя на профессиональную подготовку современного человека, формируя его социальную культуру.

Еще больший синергетический эффект проявляет интегральная

дисциплина, возникшая на стыке социологии и управления и названная социологией управления. Ее возникновение и стремительное развитие во второй половине XX в. явилось ответом на потребности практики и вместе с тем результатом дифференциации социологического знания, его интеграции с наиболее динамичными науками.

В предлагаемом учебном пособии системно изложен университетский курс социологии управления для социологов. Этот курс предполагает осмысление социологических аспектов и проблем управления, а также важнейших аспектов практики управленческой деятельности, связанных с социальными объектами и процессами.

Социальные аспекты и социальное содержание управления относятся непосредственно к деятельности индивида и коллективов людей, а также проявлениям человеческого фактора, который нельзя сводить только к действиям начальника и его взаимоотношениям с подчиненными. Человеческий фактор проявляется во всех аспектах управленческой деятельности: субъектной, организационной и технологической. Но самое главное состоит в том, что он отражает и реализует сущность человека как активного носителя интеллектуального и социального капитала организаций, определяет их достижения и возможности.

Следует отметить, что социология управления не только молодая наука, но и очень молодая учебная дисциплина. Опыт ее преподавания еще далеко не в полной мере изложен в учебной литературе. В этой связи одни главы предлагаемого пособия подготовлены на основе достижений социологической науки и практики ее преподавания, а другие носят авторский и концептуальный характер.

Первая глава пособия посвящена социологии управления как науке. В ней рассматриваются основные этапы развития социологии управления, приводится характеристика основных школ и течений, определен вклад в теорию и практику социологии управления отечественных социологов. Важное место занимает обоснование категориального аппарата социологии управления.

Во второй главе раскрывается социальная концепция управления. При этом управление рассматривается как социальная система, важнейшими составляющими которой являются процессы, институты, организации, отношения, механизмы управ-

ления, а также место каждой составляющей в целостной системе управления.

В третьей главе рассматриваются человек в системах управления, управленцы и персонал, а также основные проблемы, характеризующие деятельность людей в системах управления.

В четвертой главе осмысливаются основные направления управленческой деятельности: государственное управление, местное самоуправление, инновационный, антикризисный и промышленный менеджмент, социальное управление, проблемы коммерческой и предпринимательской деятельности.

Пятая глава посвящена научному сопровождению управления: системному подходу и его возможностям в совершенствовании управленческой и аналитической деятельности, а также управленческому консультированию, социальным аспектам управленческой информации, анализу ситуаций и деловым играм.

Изучать социологию управления необходимо не только будущим социологам, но и менеджерам. Для социолога эта наука, будучи социально-инженерной, раскрывает технологическую функцию социологии как наиболее перспективного направления ее развития. Для профессионального менеджера эта наука раскрывает социальное содержание управленческой деятельности, делает его чувствительным к проблемам человека в системах управления. Таким образом, для социолога знание социологии управления обеспечивает прагматический подход к его деятельности, а для менеджера — широкое применение гуманистического подхода к управлению.

Культурологический подход в социологии управления позволяет социологу овладеть управленческой культурой, а управленцу — социологической. Большую мировоззренческую ценность социология управления имеет для специалистов всех профилей. В этом смысле ее целесообразно изучать будущим инженерам, педагогам, всем специалистам, работающим с людьми и на определенном этапе личностной и профессиональной зрелости переходящим к управлению организацией. В целом учебное пособие содержит необходимый минимум как управленческого, так и социального знания.

Глава 1. Социология управления: методология, история и тенденции развития

1.1. Социология управления как наука

Сущность управления

Термин “управление” несмотря на кажущуюся простоту довольно многозначен. Прежде всего он означает некоторое институциональное образование в обществе, способствующее его самосохранению и развитию. Такое понимание управления сосредоточивает внимание на специальных подструктурах, которые осуществляют социальное регулирование. Второй смысловой контекст термина заключается в том, что управление выполняет функцию организованных систем различной природы (биологических, технических, социальных), обеспечивающую их целостность, т. е. достижение стоящих перед ними задач, сохранение их структур, поддержание режима их деятельности. Важно и то, что управление является средством упорядочения объектов, способом борьбы с хаосом. По сути, управление сводится к управляющему воздействию субъекта на объект, т. е. упорядочению системы, обеспечению ее функционирования в полном соответствии с закономерностями существования и развития. Управление может рассматриваться также как процесс, технология специфических преобразовательных воздействий. Таким образом, управление — одна из важнейших сфер проявления человеческого фактора, сфера взаимодействия людей.

Многозначность термина “управление” сводится к семи смысловым оттенкам:

- область человеческого знания;
- опыт осуществления деятельности;
- искусство решения сложных задач;
- функция, некоторый вид деятельности;
- процесс реализации некоторых действий;

- люди, управляющие организацией;
- орган или аппарат управления.

Следует отметить, что в каждом из выделенных смыслов предусматривается человек. Вообще управление нельзя представить без человека. По сути, социальное управление — это управление одних людей другими. Человеческий фактор, взаимоотношения людей составляют наиболее важную часть управления, что предопределило необходимость широкого применения в управлении социологической науки, быстрое формирование такой отрасли знания, как социология управления.

Управление социальными процессами

Как отмечалось, управление означает функцию систем различной природы, направленную на сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию программ, достижение цели деятельности. В наиболее общем виде управление представляет собой целенаправленный, планируемый, координируемый и сознательно организованный процесс, способствующий достижению максимального эффекта при минимальных затратах ресурсов, усилий и времени.

Управление — это специфический процесс, направленный на регулирование других процессов, которые являются объектом управления. Различают такие процессы управления:

- в неживой природе (управление машинами, объектами неживой природы и др.);
- в живой природе (управление жизнедеятельностью организмов);
- в обществе (управление обществом и его подсистемами).

Социальное управление — наиболее сложный класс управленческой деятельности, в котором различаются такие основные сферы управления: экономика, социальная сфера, политика и культура. Управление — сложная система, обеспечивающая обществу и его подсистемам самосохранение, мобилизацию против стихийных бедствий и катастроф как природных, так и социальных, достижение поставленных целей, удовлетворение потребностей людей. Рассмотрим основные составляющие управления.

Ценностно-теоретико-методологический комплекс управления.

Включает ценности, парадигмы, концепции, методологию управления. При этом ценности обеспечивают общую ориентацию управленческой деятельности. Принципы управления представляют собой основные правила управленческой деятельности, обеспечивающие ее целостность и направленность. Основными являются такие принципы: объективность, конкретность, эффективность, оптимальность, системность. Парадигмы — это принятые в управленческом сообществе взгляды, идеи, подходы, определяющие свойственный для определенного времени тип управления. Управление тесно связано с такими важнейшими составляющими интеллектуального содержания, как теории, идеи и концепции, которые существенно влияют на деятельность управленцев, принятие ими управленческих решений.

Субъекты управления. Это один человек или группа людей, осуществляющих управление. Современное управление в этом смысле многосубъектно. Наиболее важными его субъектами являются органы и должностные лица государственного управления и местного самоуправления, предприниматели частного сектора, деятели различного рода общественных организаций так называемого третьего сектора. Субъекты управления — это люди, общности, институты, имеющие политические, интеллектуальные, нравственные, психические и иные особенности. Однако наиболее важной их характеристикой являются интересы. В этой связи основная проблема современного общества состоит в согласовании интересов, достижении партнерства субъектов управленческой деятельности.

Объекты управленческой деятельности. Это объекты и процессы, которые необходимо регулировать. Как отмечалось, объектами управления являются объекты природы, технические системы и социальные явления. При этом управление осуществляется собственно объектами, социальными процессами, институтами, общностями и людьми. Особенность социального управления заключается в том, что его объекты являются одновременно в той или иной степени, в том или ином отношении субъектами. Это придает исключительную сложность социальному управлению, перед объектами и субъектами которого всегда стоит проблема идентификации, т. е. аргументации того, в

каком отношении они являются субъектами либо объектами, поскольку первое отношение требует активной деятельности, а второе — исполнения, зачастую безусловного.

Управленческая деятельность. Содержит несколько упорядоченных действий: определение управленческой цели; конкретизация цели задач; разработка и принятие управленческих решений, представляющих собой действия по преобразованию объектов управления при достижении цели и задач; реализация управленческого решения; осуществление учета и контроля (ресурсов, сроков, качества); выработка рекомендаций по корректированию управления. Основные проблемы управленческой деятельности заключаются в ее адекватности ситуации управления, согласованности с установленными нормами и ценностями, а также технологичности. Если управление не адекватно ситуации, оно не может достичь поставленной перед ним цели. Если управление не согласуется с нормами и ценностями, оно неизбежно начнет нарушать установленные в обществе законы. Если же оно не технологично, будет постоянно нарушаться согласованность его действий и разрушаться их система.

Управленческие отношения. Связывают выделенные ранее составляющие в целостную систему. В основе управленческих отношений лежат отношения власти и подчинения, взаимоотношения начальников и подчиненных. Они закрепляются при создании организаций, без которых невозможно системное управление.

Управленческие институты. Это очаги рациональности в деятельности субъектов, формирующие организационное и нормативно-правовое обеспечение управления, содействующие реализации его функций.

Управленческая инфраструктура. Это информационное, инструментальное и информационно-аналитическое обеспечение управленческой деятельности.

Управление социальными процессами специфично по сравнению с другими видами управленческой деятельности. Эта специфика обусловлена, прежде всего, природой социальных объектов, имеющих определенные особенности.

1. Социальные объекты в большей или меньшей мере являются носителями субъективного фактора общества. Они отличаются сознательной активностью, проявлением воли, интересов,

ценностей, мотивов поведения людей. При этом могут как содействовать, так и препятствовать достижению управленческих целей.

2. Социальные объекты сложны, полиструктурны, полифункциональны, неоднозначны в процессуальности, поскольку являются сложной формой движения материи.

3. Свойства и закономерности социальных объектов проявляются не так четко и явно, как законы природы, они менее строги и неизбежны, носят характер тенденций, проявляются через массу явлений и неоднозначно, т. е. имеют статистическую, вероятностную природу.

4. Социальные процессы высокодинамичны и многофакториальны, их невозможно прервать. Поэтому управленцу приходится иметь дело с "движущимися причинами" (Ф. Энгельс).

5. Социальные объекты тесно связаны с другими объектами и процессами. Их невозможно либо чрезвычайно трудно выделить в чистом виде в лабораторных условиях, поскольку разрыв естественных связей зачастую означает потерю объектом сущности.

6. Объекты общества в высокой степени уникальны, что ограничивает возможности связанной с ними управленческой деятельности. Социальные объекты содержат мощный саморегулятивный потенциал, поэтому управление ими часто становится побуждением этого потенциала.

7. Социальному объекту свойственно несовпадение сущности явлений и форм ее проявления, что приводит к тому, что сущность поверхностных явлений отражается как в кривом зеркале. Это в какой-то мере предопределяет опасность заблуждений и ошибок связанной с ними исследовательской и преобразовательной деятельности.

Специфика социальных объектов сказывается на социальном управлении в целом, что предусматривает опосредованное воздействие на объект. Зачастую объект является одновременно субъектом и даже партнером управленческой деятельности. При этом интенсивно развивается самоуправление с широким использованием приемов регуляции, правовых и нравственных норм и ограничений.

От других видов человеческой деятельности управление отличается высокой целерациональностью. Это свидетельствует о

четкой постановке целей и задач и обеспечении их реализации. Таким образом, управление является одним из наиболее мощных каналов реализации в обществе человеческого разума.

Вместе с тем важно и то, что управление — это сфера проявления интересов людей и социальных групп. Здесь постоянно появляются, пересекаются, взаимодействуют, актуализируются, удовлетворяются и исчезают одни интересы и возникают другие. Поэтому управленческая деятельность является способом реализации интересов людей, которые предопределяют стиль, методы и общий тонус управленческой деятельности, приводят к конфликтам или соглашениям.

Несомненную специфику управлению по сравнению с другими видами деятельности придают власть и властные отношения. Управление обязательно предусматривает применение власти одних людей по отношению к другим. При этом властное насилие может проявляться в различных формах, быть открытым и жестким или, наоборот, иметь латентную и мягкую форму проявления. Но в любом случае оно осуществляется ради достижения поставленной цели.

Еще одна особенность управления состоит в том, что оно является главным инструментом объединения людей и достижения синергетического эффекта умножения результата их деятельности, которого никогда не может достичь один человек. Без этого эффекта принципиально невозможны самосохранение, функционирование и развитие общества, его подсистем и сфер жизнедеятельности. Именно поэтому управление во многих определениях общества обязательно выделяется как важнейшая его сущностная черта.

Предмет социологии управления

Управление социальными процессами изучается комплексом наук, в частности теорией социального управления, социальной психологией и менеджментом. Поскольку социальное управление опирается на людей и регулирует их взаимоотношения, оно является объектом специальной отрасли социологии — социологии управления — науки, исследующей социальные аспекты управления.

Важнейшая задача социологии управления заключается в необходимости повышения эффективности управленческой деятельности. При этом по мере исторического развития критерии эффективности управления существенно изменяются. Если в индустриальном обществе эффективно управление, обеспечивающее выпуск производственной продукции с минимальными затратами, то в постиндустриальном обществе эффективность управления зависит не только от производственных, но и от социальных результатов.

Социология управления осмысливает социальное содержание управленческой деятельности, а именно:

- ***роль и функции управленческой деятельности в обществе***, закономерности ее развития, воздействие на управление различных факторов общества, стихийные и сознательные формы управления;
- ***субъекты управленческой деятельности***, т. е. исследует личности руководителей, управленцев, менеджеров, их профессиональную подготовку, стиль, образ жизни, ценности, мотивы, реализуемые ими в управлении. К важным проблемам этой составляющей предмета социологии управления относятся проявление свойств субъектов различными общностями, организациями и институтами, лидерство в управлении, подготовка, активность и эффективность субъектов управленческой деятельности;
- ***объекты управленческой деятельности***, управляемость социальных процессов, специфику управления ими. При этом основными объектами социального управления являются государство, политическая система общества; социально-экономические процессы; собственно социальные процессы; социально-культурные, духовные процессы. Отсюда возникают виды социального управления: государственное управление, местное самоуправление, управление экономикой, политическое регулирование, управление социальной сферой, управление культурой и духовными процессами;
- ***управленческие отношения*** — среди начальников, начальников и подчиненных. Особый интерес представляет изучение конкуренции, конфликтов и сотрудничества в управлении;

- ***социальные процессы управления***, в частности принятия управленческих решений;
- ***социальные организации***, являющиеся способом совместной деятельности людей, обеспечивающие достижение ими конкретных целей жизнедеятельности. Особый интерес представляет изучение иерархии социальных позиций и ролей в организации индивидов;
- ***институциональный аспект управленческой деятельности***, т. е. функционирование и развитие социальных институтов в управлении, их норм и ценностей, процессы институционализации и деинституционализации;
- **социальные механизмы управленческой деятельности**, пути повышения их эффективности;
- ***управленческие социальные технологии, проекты***, обеспечивающие совершенствование социального управления;
- ***тенденции развития управленческой практики*** в аспекте эффективной реализации социального содержания, условий и последствий управления, анализ и обобщение передового управленческого опыта;
- ***методы управленческой деятельности***, их использование и совершенствование.

Социология управления исследует не только социальное содержание управленческой деятельности, но и воздействие на нее различных социальных условий и факторов. Например, существенно различаются управление в кризисном и благополучном обществах, демократическом и недемократическим.

Функции социологии управления

Социология управления реализует в обществе две взаимосвязанные миссии. С одной стороны, она посредством исследования человеческого фактора содействует повышению эффективности его реализации, а с другой стороны, ориентирована, как и менеджмент, на повышение эффективности управленческой деятельности. Но в отличие от менеджмента она отдает предпочтение человеку перед системой управления. Отсюда следуют основные задачи этой науки.

Первая задача заключается в исследовании социальных аспектов управления, их систематизации и объяснении. В этом

направлении социология управления — типичная отрасль социологической науки, ориентированная на получение научного знания.

Вторая миссия ориентирует ее на практику совершенствования управленческой деятельности, обеспечение ее актуальной и прогностической социологической информацией, решение конкретных проблем управления. В этом смысле социология управления — отрасль социологической науки, максимально ориентированная на практику, ее совершенствование, технологическое обеспечение управленческой деятельности.

Исходя из этого, социология управления выполняет две основные функции: исследовательскую, связанную с познавательной ролью социологии управления на различных уровнях исследовательского процесса, и практическую, которая охватывает созидательно-практические воздействия этой науки через получаемые знания на различные аспекты управления. В свою очередь, эти две функции интегрируют несколько простых составляющих. Так, познавательная функция включает информационно-эвристическую, дескриптивную (описательную), диагностическую, прогностическую функции, функции моделирования, теоретическую и методологическую. Практическая функция интегрирует рекомендательную, социоинженерную функции, функции социального планирования, диагностики, прогнозирования, консалтинговую, оценочную, мировоззренческую и культурологическую. Каждая из интегральных функций и их составляющих отличается воздействием на общество, управление и людей.

Как следует из данных табл. 1.1, социология управления отличается широким спектром как познавательных, так и практических функций. Вместе с тем степень развитости их различна. Одни функции имеют устойчивую традицию и схемы реализации, а другие только начинают утверждаться. Следует подчеркнуть, что социологии управления изначально присущ примат практических функций над теоретическими. Это не означает, что она не ценит значение теории или не проводит теоретических исследований. Просто социология управления относится к стремительно развивающимся прикладным наукам, изначально ориентированным на решение задач социальной инженерии.

Таблица 1.1

Функции социологии управления

Тип функции	Название	Характеристика
Познавательная	Информационно-эвристическая	Получение социологической информации о процессах управления, в том числе принципиально новой
	Дескриптивная (описательная)	Формирование описаний социальных явлений, объектов и процессов в сфере управления
	Диагностическая	Установление диагноза социальных болезней, трудностей, проблем в управлении
	Прогностическая	Подготовка социальных нормативных и поисковых прогнозов для управления
	Моделирования	Разработка моделей социальных объектов и процессов в управлении
	Теоретическая	Построение теорий, позволяющих объяснять социальные аспекты управления
	Методологическая	Разработка или адаптация методологических принципов, подходов, методов в изучении управления
Практическая	Рекомендательная	Выработка практических рекомендаций по совершенствованию управленческой деятельности
	Социоинженерная	Проектирование и конструирование управленческих процессов и социальных технологий
	Социального планирования	Построение планов социального развития
	Диагностики	Диагностика социальных процессов в управлении, конфликтов, социально-психологических ситуаций
	Прогнозирования	Прогнозирование последствий принятия управленческих решений
	Консалтинговая	Консультирование управленцев по социальным аспектам управления
	Оценочная	Формирование оценки социальных явлений и процессов в управлении
	Мировоззренческая	Формирование взглядов на общество и социальное содержание управленческой деятельности
	Культурологическая	Определение особого типа культуры управленца — социальной управленческой культуры

На основании анализа функций социологии управления можно выделить направления значения курса “Социология управления” в подготовке специалистов (рис. 1.1).

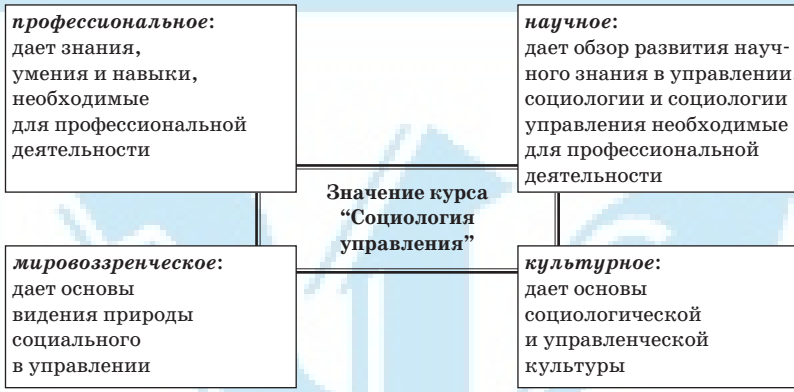


Рис. 1.1. **Значение курса “Социология управления” в подготовке специалистов**

Изучение социологии управления имеет, прежде всего, профессиональное значение для специалистов, поскольку курс направлен на формирование знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности социологов и менеджеров. Научное значение курса состоит в том, что он систематизирует научное знание и дает картину его развития в теории управления, менеджменте, социологии и социологии управления. Мировоззренческое значение курса заключается в том, что он воздействует на мировоззрение, придавая ему социологичность, гуманизм, прагматичность и другие важнейшие характеристики. Наконец, культурное значение курса определяется его содействием в освоении социологической, управленческой, организационной и других видов культуры.

Соотношение и взаимосвязь социологии управления и других управленческих наук

Управление представляет собой очень сложную и многоаспектную сферу деятельности, без которой невозможно существование общества. Это предопределило внимание к этой сфере науки и обусловило, с одной стороны, возникновение

разделов управленческих знаний в структуре наук, а с другой стороны, привело к возникновению специальных отраслей управленческой науки.

К наиболее развитым управленческим наукам относится менеджмент — научная дисциплина, комплексно и всесторонне исследующая аспекты управленческой деятельности. Под менеджментом в рамках сложившейся англо-американской традиции подразумевается наука об управлении социально-экономическими процессами на уровне фирмы. Социология управления оказывается в предметном содержании у́же менеджмента, поскольку на уровне фирмы она изучает только один аспект — социальные процессы. И в этом смысле ее можно назвать социологией менеджмента, которая, однако, оказывается уже социологией управления как таковой, объектное и предметное поле которой выходит далеко за пределы управления фирмой.

Термины "менеджмент" и "управление" принципиально родственные, но не тождественные. И дело не в том, что слово "управление" переводится на английский язык как *management*, а в том, что под этим термином на Западе подразумевается развитая англо-американская традиция понимания управления не только как сферы человеческого знания, но и как опыта практической управленческой деятельности. В германо-российско-украинской традиции принято разделять науку и практику, действующего человека от научных знаний, что часто приводит к противоборству достижений науки и неустроенности жизни.

Российский социолог А. Кравченко отмечает: "Менеджмент — очень емкое понятие. Оно обозначает функции, методы и приемы руководства людьми в различных организациях — коммерческих и некоммерческих. Менеджмент подразумевает определенную категорию людей, получивших профессиональное образование и практически занимающихся руководством. Менеджмент — область знания, самостоятельная дисциплина, имеющая традиции, научные школы, предмет и методы исследования. Наконец, менеджмент — это социальный институт и специфическая субкультура, обладающая определенными ценностями, духовными и мировоззренческими ориентирами" [29, с. 8]. Таким образом, менеджмент — это сплав науки, искусства и опыта по развитию управляемых объектов.

В процессе развития менеджмента сформировались его разновидности: стратегический менеджмент, менеджмент маркетинга, финансовый менеджмент, менеджмент персонала, операционный менеджмент, менеджмент качества, инновационный менеджмент, менеджмент риска и информационный менеджмент.

Термин "менеджмент", как справедливо разъясняет И. Герчикова, по сути, является аналогом термина "управление", его синонимом, однако не в полной мере. Термин "управление" намного шире, поскольку применяется к разным видам человеческой деятельности (например, управление автомобилем), разным сферам деятельности (управление в неживой природе, биологических системах, управление государством) и органам управления (подразделениям в государственных и общественных организациях, а также на предприятиях и в объединениях). Термин "менеджмент" применяется только к управлению социально-экономическими процессами на уровне фирм, действующих в рыночных условиях" [13, с. 11].

Следует заметить, что в некоторых учебных пособиях социология управления и социология менеджмента отождествляются, что неправильно. Нельзя согласиться и с тем, что довольно часто не различают даже менеджмент и социологию по содержанию знания. Например, различные теории менеджмента изначально объявляют социологическими, хотя многие из них построены на естественнонаучной методологии и не относятся к социологии.

Социальными объектами менеджмента и социологии менеджмента являются чаще всего отдельные люди или небольшие общности, что ограничивает возможности социологии управления, тяготеющей к социальным институтам, подсистемам общества и большим группам людей. Отсюда вполне обоснованно, что более органичны менеджменту психология, социальная психология и психология управления, которые изучают человека в системах управления и его внутренний мир.

Взаимодействуя с менеджментом, социология управления специфична в том, что исследует аспекты социального, свойственного управлению.

К методологическим, наиболее общим наукам об управлении относится теория управления, или общая теория управления, которая создает, систематизирует и распространяет знания о

том, как осуществлять управленческую деятельность. Это пограничная наука. Она сочетает элементы экономики, социологии, психологии, кибернетики и информатики. Общая теория управления изучает наиболее общие закономерности управленческой деятельности, которые отражают не только социальные, но и технологические, информационные, психологические и другие аспекты управления. Она вырабатывает общие методологические подходы к социологии управления. Подобную роль играет также теория социального управления, которая сосредоточивается на социальной природе объектов управления, исследует социальный фактор управления. Вместе с тем теорию социального управления можно в определенном смысле рассматривать как составляющую социологии управления, которая приводит общую характеристику социального, и возможностей социального управления.

Социология управления, прежде всего, консолидирует познавательно-практические усилия с другими отраслями социологической науки, такими как социология организаций, социология труда, социология культуры, социология предпринимательства, рассматривающими отдельные аспекты предмета социологии управления. Наиболее тесно социология управления взаимодействует с психологией и социальной психологией. При этом если психологические науки ориентированы на осмысление внутреннего мира личности в системах управления, то социология управления — на межличностное взаимодействие.

К основным тенденциям развития социологии управления относятся следующие:

- переход от естественнонаучного и менеджментского объяснения социальных аспектов управления к их анализу с социологических позиций;
- повышение роли человеческого фактора в управлении и социологии управления в объяснении управленческих процессов;
- превращение социологии управления из средства объяснения социальных процессов в средство моделирования, проектирования и конструирования управленческих систем;
- увеличение количества функций социологии управления в обществе.

Таким образом, социология управления неразрывно связана с другими науками. В процессе взаимодействия с ними происходит развитие ее предметного поля, обогащение информацией, совершенствование методологии и инструментария.

1.2. Методологические аспекты социологии управления

Понятие методологии

Термин "методология" содержит категорию "деятельность". По сути, под словом "методология" подразумевается методология деятельности. Согласно Э. Юдину, "методология, трактуемая в широком смысле этого слова, есть учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности. В таком понимании методология образует необходимый компонент всякой деятельности, поскольку последняя становится предметом осознания, обучения и рационализации" [68, с. 31]. Никакой вид деятельности из всего их многообразия не может существовать без методологии. В современной литературе методология сужается до одного вида методологии познавательной деятельности. Как определил Э. Юдин, "под методологией обычно понимают прежде всего методологию научного познания, т. е. учение о принципах построения, формах и способах научно-познавательной деятельности. Методология науки дает характеристику компонентов научного исследования — его объекта, предмета анализа, задачи исследования (или проблемы), совокупности исследовательских средств, необходимых для решения задачи конкретного типа, а также формирует представление о последовательности движения исследователя в процессе решения задачи" [68, с. 31].

Методология — неоднозначное явление в науке. Известно несколько вариантов разъяснения понятия "методология".

1. Методология — это система методов познания. Недостатки такого подхода состоят в том, что методология, с одной стороны, сужается до понимания только методов познания. Здесь исключается методологическая роль принципов, теорий и парадигм. С другой стороны, под методологией в этой транскрипции подразумевается только познавательная деятельность. В действитель-

ности человеческая деятельность характеризуется, по крайней мере, тремя разновидностями — познавательной, практической и оценочной, которые взаимодополняются в реальной жизнедеятельности. Важно и то, что даже если методологию управления сводить к системе методов, то вызывает сомнение применение к ней термина “система”. Скорее всего, в этом случае подразумевается совокупность методов, но не организованная система, которой еще предстоит стать системой, когда процессом эволюции будет предопределено место каждого метода в их совокупности.

2. Методология — это совокупность принципов, способ регулирования деятельности, что вызывает возражения в плане ограничения методологии одной его практической составляющей.

3. Методология — это специфическая деятельностная система, включающая принципы, категории, теории, парадигмы и методы, которые имеют специфическое целевое назначение, связанное с осуществлением деятельности. В то же время это способ осуществления деятельности, организации деятельностной системы. Структура методологии приведена на рис. 1.2.

Методология социологии управления представляет собой специфическую систему знания, которая регулирует социологию управления как науку, формирует в ней оценки и подходы к практической деятельности. В настоящее время эта отрасль знания интенсивно развивается. К наиболее важным проблемам методологического развития научной отрасли социологии управления относятся следующие:

- обоснование, систематизация, классификация и описание категорий, анализ их генезиса, роли в науке и практике; создание категориального атласа социологии управления;
- формулирование принципов социологии управления, анализ их научной, оценочной и практической транскрипций;
- формулирование норм познавательной, оценочной и практической деятельности в социологии управления;
- исследование системы ценностей, их изменения и роли в социологии управления, в познавательной, практической и оценочной деятельности;
- исследование парадигмальности социологии управления, процессов смены, кризиса и развития парадигм;

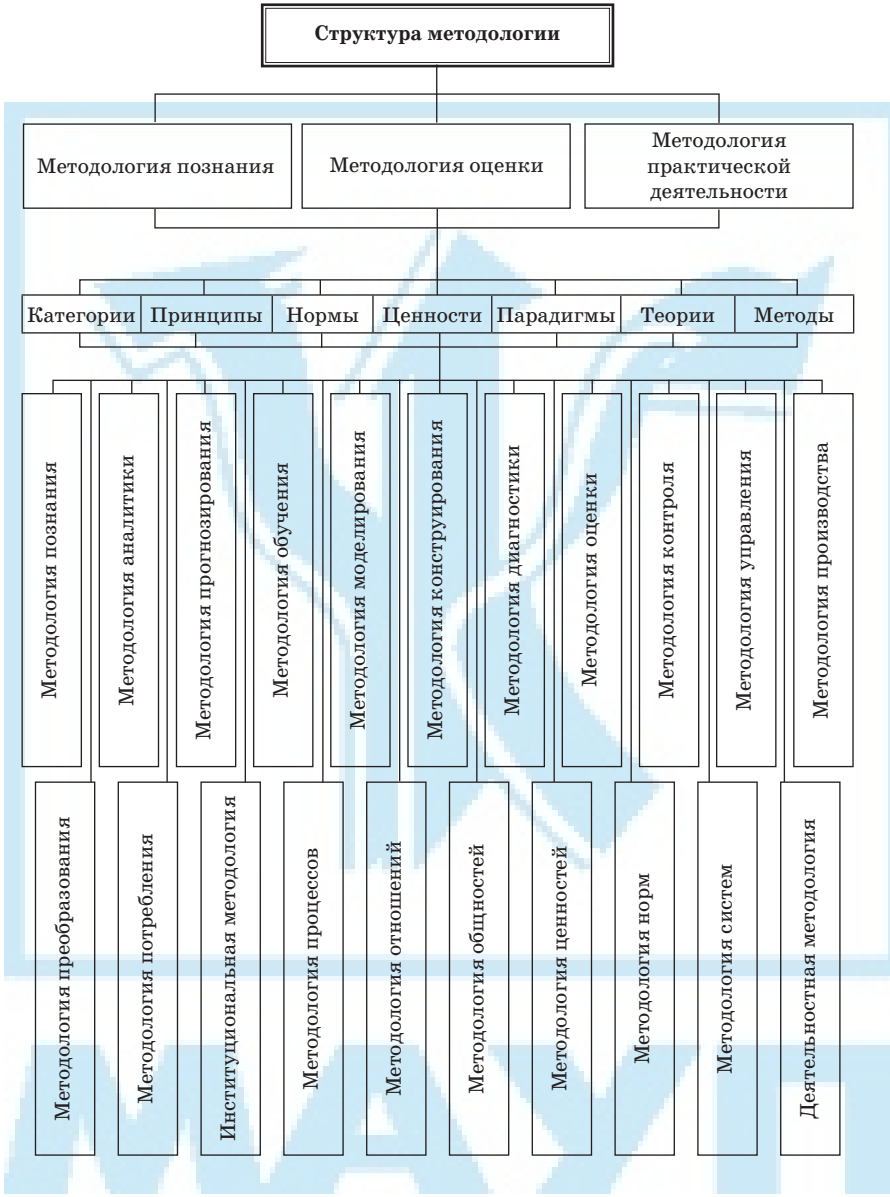


Рис. 1.2. **Структура методологии**

- анализ теоретического арсенала социологии управления, тенденций развития и методологических функций;
- обоснование методов социологии управления, их спецификация.

Составляющие структуры методологии играют каждый специфическую роль, а все вместе системообразующую. Например, принципы определяют отправные точки деятельности, формируют общие ее направления, а ценности обеспечивают смысл управленческой деятельности.

Принципы и подходы социологии управления

Методологическое содержание социологии управления составляют принципы, подходы, парадигмы и применяемые методы. Принципы представляют собой наиболее общие правила деятельности людей. В науке принципы являются наиболее общими правилами осуществления наукой своих функций и, прежде всего, познавательной деятельности. В познании принципы не дают конкретного результата, а лишь ориентируют в познавательном процессе, указывают направление познания, обеспечивают ориентацию в методах познания.

В процессе познания принципы выполняют множество функций:

- ориентируют субъекта в процессе познания, указывают общее направление движения к истине. Например, принцип системности свидетельствует о том, что рассмотрение объекта в аспекте системного подхода к нему позволит получать о нем достоверные знания. В этом смысле принцип играет роль компаса, указывающего туристу отнюдь не дорогу к лагерю, а только направление движения;
- принцип в свернутом виде содержит комплекс соответствующих его природе методов. В процессе познания он разворачивается в некоторую систему методов, позволяющих получить конкретное знание. Эту функцию принципа вполне правомерно считать методической;
- в процессе познания принцип также обеспечивает истинность знания. Правильно выбранный и научно обоснованный принцип, соответствующий природе объекта, дает некоторые гарантии правильности полученного знания.

Принцип не просто помогает найти знание, он ищет его с высоким уровнем достоверности, отсекает неперспективные ветви дерева познания;

- очень важна прогностическая функция принципа. Так, приложение перспективного принципа к слабо изученному социальному объекту позволяет предвидеть направления его изучения, проблемы познания и практики, возможный статус конкретного объекта в обществе будущего;
- эвристическая функция принципа заключается в том, что последний часто служит источником новых идей, озарения-инсайта, оригинальных решений и т. д. Часто именно применение высокоэвристичного принципа приводила к мощному революционному обновлению знания. Так, диалектический принцип подтолкнул исследование микрокосмоса — строения атома, а принцип системности позволил создать комплекс моделей в различных областях знания.

Наиболее распространенными принципами социологии управления являются следующие:

- принцип ***гуманизма***, который предполагает подчинение деятельности управленца интересам людей;
- принцип ***устойчивого развития***, получивший поддержку ООН и обеспечивающий динамический баланс между потребностями людей, скудеющими природными наличными ресурсами и необходимостью защиты и воспроизводства окружающей среды. Он предполагает достижение устойчивой и сбалансированной динамики развития общества;
- ***системный*** принцип, предусматривающий целостное структурно-функциональное осмысление общества как сверхсложной социальной системы;
- ***проблемный*** подход, предполагающий выделение основных проблем объекта управления, а также разработку путей их разрешения;
- принцип ***реализма***, предусматривающий постановку таких задач, решение которых можно обеспечить благодаря применению ресурсов;
- принцип ***синергизма***, ориентирующий на разрешение прежде всего проблем, вызывающих синергетический эффект умножения позитивного результата;

- ***программно-целевой*** подход, выражающийся в обосновании целей развития объектов управления посредством формирования их программного обеспечения;
- принцип ***обоснованного использования передового опыта*** отечественных и зарубежных менеджеров;
- принцип ***законности***, означающий соответствие деятельности управленца конституции государства, основным законодательным актам.

Принцип ***объективности*** ориентирован на получение информации от изучаемого объекта, его свойств, особенностей, структуры и т. д., а не из желаний, чувств и эмоций познающего субъекта, его мировоззренческих, политических, нравственных и других позиций и предпочтений. Он направляет на получение объективной информации, а не видения ее через призму интересов определенных политических групп. Но поскольку познающий субъект не может освободиться от всего человеческого, процесс познания является тяжелой внутренней борьбой с самим собой с целью восприятия объекта, адекватного его природе.

Ключевой принцип социологии управления — ***прагматизм***. Он обусловлен прагматической природой в обществе управления и менеджмента. Дело в том, что управление направлено на решение практических задач общества, а менеджмент интегрирует знания и практический опыт. Поэтому социология управления не может не нести миссию управления и менеджмента, поскольку она обслуживает их. Это прикладная отрасль социологической науки.

С принципом прагматизма непосредственно связаны такие принципы, как ***эффективность, оптимальность, реализм, надежность, проблемность***. Прагматическая ориентированность социологии менеджмента выражается, прежде всего, в поиске и обосновании реального оптимума, повышении эффективности управленческой деятельности, создании надежных социальных технологий, разрешении социальных проблем.

Особую роль в социологии управления играет ***системный принцип***, который переходит к ней, с одной стороны, от теории управления, а с другой — от социологической науки. Этот принцип определяет не только общее системное мировоззрение, но и обогащает ее системным методом анализа, системным подходом.

Важную группу принципов образуют ***инновационный, обоснованного использования передового опыта, синергизма, устойчивого развития***. Эти принципы придают социологии управления новаторский характер, ориентированность не просто на высокий инновационный результат, а на умноженный синергетический эффект.

Управление довольно часто осуществляется в условиях переходных, нестационарных систем, которым свойственны нестационарность и хаос. В таком случае эффективен ***синергетический принцип,*** объясняющий процессы перехода от хаоса к порядку в открытых нелинейных средах различной природы.

В современных условиях зыбкости моральных норм и неустойчивости ценностей нельзя недооценивать ***принцип гуманизма***, который нуждается в конкретизации и должен иметь не вид абстрактного лозунга о всеобщем человеколюбии, а быть критерием эффективности как науки в целом, так и ее отдельных разработок.

В методологическое содержание социологии управления входят сложившиеся в ней подходы, представляющие собой сложное единство принципов, методов и парадигм, которые обеспечивают познавательный процесс. Подходы сформировались в процессе их неоднократного использования как инструментов эффективной деятельности. Их характеристика приведена в табл. 1.2.

Таблица 1.2

Характеристика основных подходов в социологии управления

Название подхода	Характеристика
1	2
Гуманистический	Управление — это средство гуманизации человеческих отношений, реализации человеческого капитала
Системный	Управление — это система действий в некоторой системе, объединяющей объект и субъект управления
Комплексный	Всестороннее рассмотрение социальных проблем, процессов, объектов и институтов
Ценностный	Направленность, характер и цели управления, отношения между людьми определяются ценностями

Окончание табл. 1.2

1	2
Деятельностный	Управление представляет собой специфический вид деятельности, регулирующий системы
Институциональный	Управление — это интегральный социальный институт, представляющий собой сложную систему институтов
Отношенческий	Управление — это система специфических управленческих взаимоотношений
Коммуникационный	Управление рассматривается как система коммуникаций по поводу принятия и реализации управленческих решений
Организационный	Управление — это процесс организации и функционирования организаций
Процессуальный	Управление — это сложная совокупность переплетающихся социальных процессов
Инструментальный	Управление — это инструмент решения общественных проблем
Технологический	Управление — это технология принятия и реализации управленческих решений

Подходы отличаются от принципов более глубоким содержанием. Каждый подход представляет собой сложную совокупность сложившихся принципов, методов и приемов осуществления деятельности. Это своеобразный методологический ансамбль, позволяющий решать вполне определенные задачи. Так, институциональный подход рассматривает управление как институт с его характеристиками, свойствами и функциями в обществе с применением соответствующих методов институциональных исследований. Системный подход интегрирует такие составляющие, как структурно-функциональный, функциональный, генетический, а также методы системного анализа. Часто применяются синтетические разновидности подходов: системно-деятельностный, институционально-процессуальный и др.

Парадигмы социологии управления

Термин “парадигма” разработал **Томас Кун** (“Структура научных революций”, 1962 г.). Он рассматривал парадигму как дисциплинарную матрицу, объединяющую совокупность убеждений, ценностей, технических средств, характерных для членов определенного сообщества. Под парадигмой, согласно Т. Куну, понимается дисциплинарная матрица, то, что объединяет членов научного сообщества, и, наоборот, научное сообщество состоит из людей, признающих парадигму [31, с. 237–238]: “дисциплинарная” потому, что она учитывает обычную принадлежность ученых-исследователей к определенной дисциплине; “матрица” — потому, что она составлена из упорядоченных элементов различного рода, причем каждый из них требует дальнейшей спецификации. Все или большинство предписаний из той группы предписаний, которую я в первоначальном тексте называю парадигмой, частью парадигмы или как имеющую парадигмальный характер, являются компонентами дисциплинарной матрицы. В этом качестве они образуют единое целое и функционируют как единое целое... В нее входят символические обобщения, ценности, имеющие междисциплинарный статус, общепринятые в данном научном сообществе правила решения проблем, образцы, модели решения проблем”. Таким образом, в содержание парадигмы входит совокупность теоретических стандартов, ценностных критериев, мировоззренческих позиций, а также методы и принципы исследований.

Парадигмы свойственны не только науке и научным сообществам. Они играют важную регулятивную роль во всех сферах жизнедеятельности людей: хозяйственной деятельности, политике, культуре, духовных процессах. Управление и социология управления отличаются многообразием парадигм, или ***мультипарадигмальностью***. Важно подчеркнуть, что, будучи относительно молодой системой знания, социология управления находится в процессе быстрого развития своей парадигмальности. Все большую роль в ней начинают играть нормативно-ценностная, социологическая и менеджерская парадигмы.

Нормативно-ценностная парадигма определяет ценности в системах управления, акцентирует внимание на ценностях, нормах и процессах их освоения и воздействия на все аспекты управленческой деятельности. Нормативно-ценностная парадигма

отдает предпочтение нормам закона, требует от управленца его соблюдения, защиты прав подчиненных, внедрения моральных кодексов, развития системы ценностей организации. В этой парадигме могут содержаться две крайности. Согласно первой смысл организации и управления состоит в служении членам организации, обеспечении внутриорганизационного комфорта. Здесь господствует принцип: "Человек — главная ценность организации!" Вторая — акцентирование внимания на ценности самой организации, которой во всем должен подчиняться каждый работающий в ней человек. Лозунг этой парадигмы — "Организация превыше всего!" В реальной жизни приходится искать компромисс между этими крайностями.

Социологическая парадигма основывается на принципах, убеждениях, ценностях социологической науки и практики социологических исследований, которые представляют собой своеобразные шкалы: интересы науки — интересы организации; научная объективность — субъективность управления; открытость для людей — закрытость в целях сохранения производственной тайны; микросоциологический подход — макросоциологический подход и т. д. Социологическая парадигма формируется в процессе поиска приемлемого соотношения показателей каждой из приведенных шкал.

Наконец, еще более разнообразной представляется ***менеджерская парадигма***, охватывающая дисциплинарную управленческую матрицу, которая находится под влиянием различных школ научного менеджмента, сложившейся практики управления.

Следует учитывать, что парадигмы определяют этапы в развитии сообществ. Так, на современном этапе происходит смена парадигм: от административно-бюрократической к рыночно-демократической, от централизации к децентрализации, от материального капитала к человеческому.

Категории социологии управления

Категории — это используемые в науке понятия (рис. 1.3). Их роль в познавательном процессе очень велика. Они являются основными опорными точками познания, кирпичиками, из которых строятся теории, обеспечивают процесс мыслительной деятельности людей. Понятийный аппарат социологии

управления, как у всякой пограничной и интегральной отрасли знания, весьма разнообразен, что является признаком больших познавательных и практических возможностей этой науки. Понятийный аппарат социологии управления насчитывает более 500 категорий.

Рис. 1.3. **Основные категории социологии управления**

Социология управления как наука использует категории науки (“теория”, “гипотеза”, “метод” и др.), создающие контур взаимодействия социологии управления с другими науками. Наиболее важную роль играют такие категории социологии, как “институт”, “общность”, “отношение”, “взаимодействие”, “процесс”, тесно взаимодействующие с категориями менеджмента: “управление”, “менеджмент”, “формы управления”, “методы управления”, “стиль управления” и др. Исключительно важную роль в социологии управления играют категории теории систем: “система”, “элемент”, “структура”, “функции” и др.

Следует подчеркнуть, что социология управления широко применяет также категории психологии и социальной психологии, культурологии, политологии, государственного управления и других наук. Будучи прагматической наукой, она быстро

впитывает категории других наук, особенно обладающих высокой динамикой и находящихся в авангарде научного прогресса (например, теории информации, кибернетики, синергетики). Вместе с тем формируются собственные категории: “социология управления”, “социальные факторы управления” и др.

1.3. Возникновение и развитие менеджмента

Понятие менеджмента

Термин “менеджмент” имеет много значений.

1. Социальный и экономический институт, влияющий на предпринимательскую деятельность, образ жизни и политику современного рыночного общества.

2. Совокупность лиц, занятых управленческим трудом в сфере частного и общественного бизнеса.

3. Накопленный опыт практической деятельности.

4. Научная дисциплина, интегральная отрасль знания, изучающая технико-организационные и социальные аспекты управления.

Далее будем рассматривать менеджмент в последнем смысловом контексте. Менеджмент как научная дисциплина включает следующие виды знания:

- общую теорию управления, изучающую сущность управления, его роль в обществе, принципы управленческой деятельности, структуру управления, его философию, стратегию и тактику, перспективы развития;
- технологию управления, которая акцентирует внимание на определении целей и задач управления, разработке конкретных мероприятий по их достижению, разделении действий на виды операций, распределении работ, координации взаимоотношений подразделений организации, совершенствовании иерархической структуры, оптимизации коммуникаций и информационных взаимодействий;
- социологию управления, изучающую людей в системах управления, межличностное взаимодействие, образ жизни, мотивы, ценности, установки, организационное поведение, стимулы и препятствия в деятельности и воздействие управления на общество. По сути социология

управления объединяет такие науки, как социология управления в узком смысле слова, социология организаций, труда, личности и т. д.;

- психологию управления, исследующую психические процессы в управлении: психические состояния, стрессы, конфликты, мотивацию, способности и т. д.

Следует отметить, что кроме перечисленных наук менеджмент использует достижения и других наук, создавая на их основе новые отрасли знания. Это свойственно, прежде всего, маркетингу как способу продажи товаров, опирающемуся на изучение рынка.

В процессе развития сформировались следующие характерные черты менеджмента:

- ***прагматизм***, ориентация на практический эффект. Любая теория менеджмента не останавливается только на объяснении процессов управления, а обязательно ориентирована на его улучшение или оптимизацию этих процессов, достижение практического эффекта;
- ***интегральность***, способность использовать достижения других наук. Помимо названных менеджмент использует достижения кибернетики, теории игр, математической статистики, теории автоматического регулирования, исследования операций, теории информации и т. д. Это создает уникальный комплекс знаний, который можно изучать всю жизнь, так и не исчерпав его информационного массива;
- ***сложная совокупность методов осуществления оптимальных действий***; эта наука почти всегда отвечает на вопрос, как действовать;
- ***творческий характер***, обусловленный многообразием творческих потенциалов интегрированных наук, а также богатством жизненных ситуаций в управлении, требующих нестандартных решений;
- ***национальные особенности***. Например, различают западноевропейскую, американскую и японскую системы менеджмента, которые находились под трансформирующим воздействием национальных экономических и политических систем, культур и даже национального характера.

История становления менеджмента

Управленческая деятельность возникла в глубокой древности. По всей видимости, ее можно считать родовым свойством человеческого общества. Поэтому развитие управления играло исключительно важную роль в становлении и развитии социума. При этом исключительно важное значение имели управленческие революции.

Первая управленческая революция связана с возникновением управления, выделением вождей и жрецов, которые осуществляли управление родом и племенем на основе традиций, обычаев и обрядов.

Вторая управленческая революция связана с возникновением первых нормативных основ управления в виде законов. Одним из первых был свод законов вавилонского царя **Хаммурапи** (1792–1750 до н. э.), предопределивший возникновение первой системы администрирования.

Третья управленческая революция связана с возникновением проектной деятельности. Уже в древних обществах создавались и реализовывались проекты пирамид, ирригационных сооружений, водопроводов, превративших управление не только в способ ответов на вызовы и угрозы.

Четвертая управленческая революция совпала с индустриальной революцией, связанной с возникновением индустриального общества и соответствующей ему системы управления.

Пятая управленческая революция представляет собой формирование научного менеджмента.

Хронологически история научного менеджмента начинается с конца XIX — начала XX в. Предтечами его чаще всего называют четырех англичан, чья деятельность приходится на первую половину XIX в., предпринимателей **Дж. Уотта** и **М. Бультона**, социалиста-утописта **Р. Оуэна** и профессора **Ч. Бебеджа.**

По мнению американцев, отправной точкой современного менеджмента следует считать 1886 г., когда бизнесмен **Г. Таун** выступил на собрании Американского общества инженеров-механиков с докладом “Инженер как экономист”, в котором впервые поставил проблему необходимости менеджмента как специализации и научной дисциплины. Этот доклад произвел большое впечатление на **Фредерика Уинслоу Тейлора** (1856–1915) и стимулировал создание им теории научного менеджмента.

Ф. Тейлор — выдающийся американский исследователь и менеджер, основатель современного менеджмента. До него под менеджментом понимались самые неожиданные вещи вплоть до технологии изготовления какого-либо конкретного продукта. Под влиянием Ф. Тейлора под менеджментом начали подразумевать организацию производства, рациональную организацию вообще.

Особое внимание он уделил менеджменту снизу, т. е. рационализации труда рядовых работников. Вот основные принципы тейлоризма.

1. Разложение каждой работы на мелкие элементы вплоть до отдельных движений.
2. Хронометраж действий работника.
3. Устранение лишних и неловких движений.
4. Введение поощрений и наказаний, укрепление дисциплины труда.
5. Использование специальных приспособлений для выполнения отдельных операций.
6. Стандартизация действий и операций, выработка норм.
7. Закрепление работника за одной операцией.
8. Специальное обучение работника рациональным навыкам выполнения операций, отбор и подготовка персонала.
9. Дифференцированная система оплаты труда.
10. Определение функций администрации фабрики.

О сути научной организации управления Ф. Тейлор писал так [61, с. 241–242]: “При старой системе управления предприятиями успех зависит почти исключительно от возможности добиться инициативы от рабочих; в действительности же ее удается добиться лишь в очень редких случаях. При научной организации управления инициатива рабочих (т. е. предоставление с их стороны всей трудоспособности, доброй воли и изобретательности) реализуется в порядке абсолютного единообразия и в большем масштабе, чем это возможно при действии старой системы. Кроме того, в добавление к этому улучшению, относящемуся к рабочим, администрация предприятия также должна взять на себя новые тяготы, новые обязанности и новую ответственность, которые ей и не снились прежде. Например, администрация должна взять на себя заботу о собирании совокупности традиционных знаний и навыков, которыми обладают ее рабочие, а затем зада-

чу классификации, табличной обработки и сведения всех этих знаний в правила, законы и формулы, оказывающие рабочим огромную помощь в выполнении их ежедневной работы. В дополнение к развитию этим путем новой специальной науки. Администрация предприятия берет на себя еще три новых рода обязанностей, являющихся дополнительным и тяжким бременем для ее агентов.

Все эти новые обязанности дирекции делятся, таким образом, на следующие четыре группы.

Во-первых. Администрация берет на себя выработку научного фундамента, заменяющего старые традиционные и грубо практические методы для каждого отдельного действия во всех различных разновидностях труда, применяемых на предприятии.

Во-вторых. Администрация производит на основе научно установленных признаков тщательный отбор рабочих, а затем тренирует, обучает и развивает каждого отдельного рабочего, в то время как в прошлом рабочий сам выбирал специальность и сам на ней тренировался так хорошо, как умел.

В-третьих. Администрация осуществляет тесное сотрудничество с рабочими в направлении достижения соответствия всех отдельных отраслей производства научным принципам, которые были ею ранее выработаны.

В-четвертых. Устанавливается почти равномерное распределение труда и ответственности между администрацией предприятия и рабочими. Администрация берет на себя все те отрасли труда, для которых лучше приспособлена, чем рабочие, тогда как в прошлом почти весь труд целиком и большая часть ответственности были возложены на рабочих.

Эта комбинация инициативы рабочих с новыми типами функций, осуществляемых администрацией предприятия, и делает научную организацию в столь значительной мере превосходящей по производительности все старые системы.

Если оценивать систему Ф. Тейлора с социологических позиций, несомненной заслугой основоположника научного менеджмента является внимание к работающему человеку с позиции рационализации его труда. Однако система базировалась на естественнонаучных знаниях, а не на социологических. Работник, по Ф. Тейлору, был психическим и биологическим сущест-

вом, действующим в соответствии с принципом “стимул — реакция”.

Основные идеи менеджмента Ф. Тейлор выдвинул в конце XIX в., а научно обосновал в начале XX в. (“Цеховой менеджмент”, 1903 г.; “Принципы и методы научного менеджмента”, 1911 г.).

Возникновение научного менеджмента диктовалось техническим прогрессом и машинным производством, что требовало стандартизации и унификации управления. Идеи менеджмента буквально витали в воздухе. Поэтому почти одновременно с Ф. Тейлором научный менеджмент начал развивать выдающийся французский ученый и менеджер-практик **Анри Файоль** (1841–1925), первая статья которого по теории администрации вышла в 1900 г., работа “Общее и промышленное управление” — в 1916 г.

Если Ф. Тейлор осуществил рационализацию управления снизу, то А. Файоль — сверху, т. е. первый создал систему цехового менеджмента, а второй — систему высшего административного управления.

Прежде всего, А. Файоль разделил управленческие функции и соответственно операции на шесть групп, существующих в практике производства и сегодня.

1. Технические операции (производство, выделка и обработка).
2. Коммерческие операции (покупка, продажа, обмен).
3. Финансовые операции (привлечение средств и распоряжение ими).
4. Страховые операции (страхование и охрана имущества и лиц).
5. Учетные операции (бухгалтерия, калькуляция, учет, статистика).
6. Административные операции (предвидение, организация, распорядительство, координация и контроль).

Кроме того, А. Файоль привел технологическое определение управления: управлять — значит предвидеть, организовывать, распоряжаться, координировать и контролировать. При этом предвидеть означает учитывать грядущее и вырабатывать программу действий; организовывать, т. е. строить, двойной материальный и социальный организм предприятия; распоряжаться,

т. е. заставлять персонал надлежаще работать; координировать, т. е. связывать, объединять, гармонизировать действия; контролировать, т. е. заботиться о том, чтобы все свершалось согласно установленным правилам и отданным распоряжениям.

Каждой группе операций или функций А. Файоль поставил в соответствие различные установки и соответствующие им качества.

1. Физические качества: здоровье, сила, ловкость.
2. Умственные качества: понятливость, легкоусвояемость, рассудительность, сила и гибкость ума.
3. Нравственные качества: энергия, стойкость, сознание ответственности, инициатива, чувство долга, достоинство.
4. Общее развитие: запас различных понятий, не относящихся исключительно к работе.
5. Специальные знания: относятся к одной из функций.
6. Опыт: знания, вытекающие из практики.

А. Файоль разработал также общие принципы управления [61, с. 20–42].

1. Разделение труда. Его цель состоит в том, чтобы увеличить количество и повысить качество производства при тех же условиях; выполнение одних и тех же операций обеспечивает работнику сноровку, уверенность и производительность.
2. Власть. В начальнике выделяются авторитет власти на основе устава и личный авторитет, основанный на уме, знаниях, опыте, нравственности. Власть не отделима от ответственности. Важной проблемой в этом случае является злоупотребление властью.
3. Дисциплина — повиновение, усердие, деятельность, манера держать себя, внешние знаки уважения. Состояние дисциплины зависит от достоинства руководителей. На дисциплину влияют не только распоряжения, но и соглашения. К действенным средствам дисциплины относятся следующие:
   - хорошие начальники на всех ступенях;
   - ясные и справедливые соглашения;
   - рассудительное применение санкций.
4. Единство распорядительства. Служащему давать два приказа относительно какого-либо действия может только

один начальник. Дуализм распорядительства — это признак болезни организации, он недопустим.

5. Единство руководства: один руководитель и одна программа для совокупности операций, преследующих одну и ту же цель. Тело с двумя головами в социальном мире, как и в животном, — чудовище. Ему трудно жить.
6. Подчинение частных интересов общим, т. е. интересы служащего или группы служащих не должны ставиться выше интересов предприятия.
7. Вознаграждение персонала есть оплата исполненной работы. Заработная плата должна влиять на ход дел. Она должна:
   - обеспечивать справедливость вознаграждения;
   - поощрять усердие, компенсировать полезные усилия.

   При этом не должна приводить к крайностям.
8. Централизация — это способ лучшего использования персонала. Проблема централизации и децентрализации решается на основе наивысшей общей производительности труда.
9. Иерархия — это ряд руководящих должностей начиная с высших и заканчивая низшими.

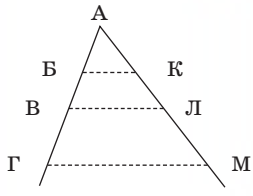


Рис. 1.4. **Иерархическая колея**

Иерархическая колея предусматривает применение мостков: путь не Г–А–М, а Г–М (рис. 1.4). Ошибкой является уклонение без нужды от иерархической колеи, но гораздо большая ошибка — следование по ней, что может грозить опасностью предприятию.

10. Порядок. Формула материального порядка: определенное место для всякой вещи, и всякая вещь на своем месте. Для социального порядка эта формула та же: определенное место для каждого лица, и каждое лицо на своем месте.
11. Справедливость. Укрепление чувства справедливости на всех ступенях иерархии.
12. Постоянство состава персонала. Состав преуспевающих предприятий устойчив, неудачных — неустойчив. Текучесть состава — одновременно причина и следствие плохого состояния дел.

13. Инициатива — возможность создания и осуществления плана, свобода предложения и осуществления. При прочих равных условиях начальник, умеющий представлять инициативу своему персоналу, бесконечно превосходит начальника, не умеющего этого делать.
14. Единство персонала. Один принцип и две опасности. Принцип — единство распорядительства; две опасности: дурное толкование принципа "разделяй и властвуй" и злоупотребление письменной формой общения.

Весомый вклад в основание менеджмента внес также известный американский инженер, рационализатор промышленности, труда и управления **Гаррингтон Эмерсон** (1853–1931). Основные его труды — "Производительность как основание для управления и оплаты труда" (1900 г.) и "Двенадцать принципов производительности" (1912 г.).

Г. Эмерсон считал, что успех дела зависит от хорошей организации, во главе которой стоит опытный руководитель, применяющий правильные принципы [61, с. 112–220].

1. Точно поставленные идеалы или цели. Если бы каждый работник промышленности отчетливо формулировал свои идеалы, настойчиво проводил их у себя на предприятии, проповедовал их повсюду, внушал их всем подчиненным сверху донизу иерархической лестницы, то наши производственные предприятия достигли бы такой же высокой индивидуальной и коллективной производительности, какой достигает хорошая бейсбольная команда.
2. Здравый смысл. Создать творческую созидательную организацию, тщательно выработать здравые идеалы и твердо проводить их в жизнь.
3. Компетентная консультация должна сверху донизу пронизывать все предприятие.
4. Дисциплина. Неустойчивые человеческие организации держатся благодаря дисциплине. Высшая дисциплина создается не страхом, а более высоким чувством. Производство требует автоматической дисциплины.
5. Справедливое отношение к персоналу.
6. Быстрый, надежный, полный, точный и постоянный учет.
7. Диспетчирование. Это временное программирование работ.

8. Нормы и расписания.
9. Нормализация условий.
10. Нормирование операций.
11. Написание стандартных инструкций.
12. Вознаграждение за производительность.

Основоположником менеджмента является также **Генри Форд** (1863–1947), основатель автомобилестроения США, один из фундаторов "философии управленческой практики". В 1903 г. он создал "Форд Моторс Компани" и организовал массовое производство (1908–1928 гг.) модели автомобиля "Т" (15 млн автомобилей), что потребовало создания специальной системы управления, непрерывной технологической цепочки.

Вклад Г. Форда в научный менеджмент довольно весом.

1. Создание системы управления предприятием, расстановка способных людей; избежание рутины жестких предписаний, свобода продвижения, построение карьеры, развитие инициативы работников.
2. Создание конвейера, суть которого состоит в том, что изделие перемещается к работнику, а не наоборот. Эффект от конвейера — в повышении производительности труда, полезном использовании производственных площадей.
3. Экономия времени, материалов, использование отходов.
4. Стандартизация в машиностроении.

Вот кредо Г. Форда в менеджменте [61]: "Итак, квинтэссенция моей идеи в том, что расточительность и алчность тормозят истинную продуктивность. Но расточительность и алчность вовсе не неизбежное зло. Расточительность вытекает большей частью из недостаточно сознательного отношения к нашим действиям или из небрежного их выполнения. Алчность есть род близорукости. Цель моя состояла в том, чтобы производить с минимальной затратой материала и человеческой силы и продавать с минимальной прибылью, причем в отношении суммарной прибыли, я полагался на размеры сбыта. Равным образом цель моя в процессе такого производства — максимум заработной платы, иначе говоря, сообщать максимальную покупательную способность. А так как и этот прием ведет к минимальным издержкам, и так как мы продаем с минимумом прибыли, то мы в состоянии привести наш продукт в соответствие с покупательной способностью. Основанное нами предприятие действительно приносит

пользу. И потому мне хочется поговорить о нем. Основные принципы нашего производства гласят:

1. Не бойся будущего и не относись почтительно к прошлому. Кто боится будущего, т. е. неудач, тот сам ограничивает круг своей деятельности. Неудачи дают только повод начать снова и более умно. Честная неудача не позорна; позорен страх перед неудачей. Прошлое полезно только в том отношении, что указывает нам пути и средства к развитию.
2. Не обращай внимания на конкуренцию. Пусть работает тот, кто лучше справляется с делом. Попытка расстроить чьи-либо дела — преступление, ибо она означает попытку расстроить в погоне за наживой жизнь другого человека и установить взамен здравого разума господство силы.
3. Работу на общую пользу ставь выше выгоды. Без прибыли не может держаться ни одно дело. По существу в прибыли нет ничего дурного. Хорошо поставленное предприятие, принося большую пользу, должно приносить большой доход и будет приносить таковой. Но доходность должна получиться в итоге полезной работы, а не лежать в ее основании.
4. Производить не значит дешево покупать и дорого продавать. Это, скорее, значит покупать сырые материалы по сходным ценам и обращать их с возможно незначительными дополнительными издержками в доброкачественный продукт, распределяемый затем среди потребителей. Вести азартную игру, спекулировать и поступать нечестно — это значит затруднять указанный процесс".

Г. Форд заложил такие принципы американской автомобильной компании "Дженерал Моторс" [61]: "Руководитель не может позволить себе роскошь учиться на ошибках"; "Позвольте и другому человеку сердиться. Если вы повысили голос, то он (или она) тоже имеет право повысить голос".

Г. Форд к сотрудникам был довольно терпелив, позволял каждому найти свое место на предприятии. "Мой секрет успеха, — говорил он, — заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи и с его, и со своей точки зрения" [61]. Вместе с тем он учил: "Не позволяйте жить слишком спокойно тем, кто у вас работает. Не давайте им прочно обос-

новаться. Всегда поступайте противоположно тому, чего они от вас ожидают. Пусть все время тревожатся и оглядываются через плечо" [61].

Идеи основоположников научного менеджмента базировались на естественнонаучном знании, что оказало огромное влияние на реальную практику управления. Они, по сути, предопределили революцию в управлении.

Характеристика школ управления

Прикладное направление социологии управления в значительной мере совпадает с теориями менеджмента, прошедшими длительную эволюцию и представляющими собой сложную систему школ (табл. 1.3).

Таблица 1.3

Школы управления

Название школы (период существования): основатели	Содержание теорий
1	2
Классические теории управления (1885–1920): Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Эмерсон, М. Вебер, Дж. Муни, Л. Урвик, М. Фоллетт, Ч. Бернард, Г. Саймон	1. Формирование естественнонаучного фундамента управленческой деятельности. 2. Формирование принципов, концептуальных подходов менеджмента. 3. Акцент на результаты, выработку, эффективность производства. 4. Рационализация управленческой деятельности. 5. Применение совершенных методов управления
Школа человеческих отношений (конец 30-х годов XX в.): Р. Оуэн, Э. Мэйо, Ф. Херцберг, Р. Лайкерт, А. Маслоу, Д. Мак-Грегор, Ф. Ротлисбергер, К. Арджирис	1. Акцент на заботу о людях, которые благодаря этому повышают эффективность деятельности. 2. Развитие мотивации работников. 3. Иерархическая теория мотивации А. Маслоу (физиологические, экзистенциальные, социальные, престижные потребности и потребности самовыражения). 4. Теория X и У Мак-Грегора, где X — средний, туповатый, пассивный работник; У — активный, умный, мотивированный работник. Суть теории состоит в дифференциации отношения управленца к этим типам работников

Продолжение табл. 1.3

1	2
Эмпирическая школа (середина 50-х годов XX в.): Э. Дэйл, Л. Ньюмен, Э. Петерсон, Р. Дэвис, П. Друкер, Г. Кунц, Р. Фэлк	1. Менеджмент рассматривается в широком и узком значениях как техника или метод, применяемый в группе, и как процесс осуществления управления. 2. В узком смысле менеджмент — это принципы теории и практики управления предприятием. 3. Менеджмент рассматривается как фактор повышения эффективности организации
Школа социальных систем (конец 60-х годов XX в.): Г. Саймон, А. Этциони, Ч. Бернард, Р. Ансофф, С. Бир, А. Голднер, Ф. Селзник, В. Глушков, В. Афанасьев	1. Целостное системное рассмотрение организации и ее подсистем. 2. Концепция организационного поведения, которое является результатом взаимодействия организации и человека. 3. Управление — это координация элементов организации, в которую входят люди. 4. В организации выделяются три подсистемы: техническая, управленческая и человек. 5. Широко используется математическое и кибернетическое моделирование
Новая школа науки управления (середина 70-х годов XX в.): Р. Ансофф, Л. Берталанфи, С. Бир, К. Болдинг, Р. Калмен, Л. Клейн, Р. Льюис, Д. Форестер	1. Построение математических моделей менеджмента. 2. Разработка алгоритмов управленческой деятельности. 3. Оптимизация управленческих решений. 4. Развитие социально-экономического моделирования
Школа ситуативного управления (90-е годы XX в.): М. Фоллетт Гарвардская школа бизнеса	1. Социальные объекты переживают постоянно изменяющиеся ситуации, что требует их учета при управлении. 2. Формы, методы, системы и стиль управления варьируются в зависимости от сложившихся ситуаций. 3. Обучение управленцев должно строиться на практических ситуациях. 4. Не существует универсального и эффективного управления во всех ситуациях
Школа человеческих ресурсов, человеческого капитала (конец 80-х годов XX в.): Г. Беккер, Я. Минсер, Т. Шульц	1. В центре внимания — здоровье, творческие способности, образование, профессиональные навыки, предприимчивость, мобильность. 2. Основные понятия — “человеческие ресурсы”, “человеческий капитал”, “социальный капитал”.

Окончание табл. 1.3

1	2
	3. Определение стоимости работника, которая включает издержки приобретения + издержки подготовки, а ценность работника определяется объемом услуг, которые он предоставляет организации. 4. В организации определяется стоимость каждой позиции. 5. Выработка политики вложений в работника и его реализации в организации

Классическая школа управления базировалась на классической науке, стремилась создать универсальные принципы управления, обеспечивающие эффективность организации. Ее особенность состояла в четком доминировании принципа рационализма, инженерном подходе к управленческой деятельности. Этот подход мало чем отличался от инженерного подхода в технике. Его пронизывала операциональность управленческой деятельности.

Представителями этой школы были выработаны основные принципы управления, играющие важную роль и в современном управлении. Наиболее важные из них — принцип координации, предусматривающий согласование действий субъектов в системе управления; принцип иерархии, ориентирующий управленческую организацию на соподчинение работников; принцип делегирования полномочий, предусматривающий передачу вышестоящим руководителем части полномочий нижестоящему по иерархии руководителю; принцип единоначалия, заключающийся в том, что руководитель организации, будучи ее главным должностным лицом, принимает решения самостоятельно и несет за них полную ответственность.

Важно подчеркнуть, что классическая школа не исчезла из практики современного управления. Она не сводится только к теориям классиков научного менеджмента, имеет большое значение и в современном управлении, подпитывается достижениями естественных наук.

Несомненным достоинством классической теории организации является четкость ее положений, учет ею достижений науки. Однако она имеет и существенные недостатки, предопре-

делившие появление школы человеческих отношений. Классический подход в управлении избегал углубления в природу управляющего и управляемых как личностей, не был достаточно социологичен. Это понимали его наиболее талантливые представители. Если Ф. Тейлор в своих подходах ограничивался декларированием гуманизма управленческой науки, которая помогает как управленцам, так и управляемым с точки зрения рационализации их деятельности, то американский социальный философ и психолог бихевиористской ориентации **Мэри Паркер Фоллетт** (1868–1933) обосновал идеи участия рабочих в управлении, минимизации принуждения в управлении, конструктивных конфликтов, обеспечивающих выход управленческого знания за пределы его классической формы.

Школа человеческих отношений сыграла исключительную роль в становлении различных отраслей социологической науки и прежде всего социологии управления. Основные идеи школы сформировались на базе экспериментальных исследований. В 1924–1932 гг. группа социологов Гарвардского университета под руководством профессора **Элтона Мэйо** (1880–1949) провела социальный эксперимент на предприятии компании "Вестерн электрик компани", названный Хотторнским.

Хотторнский эксперимент проходил в три этапа. На первом этапе экспериментировали с освещением (1924–1927 гг.). Цель эксперимента заключалась в том, чтобы выяснить зависимость между изменениями интенсивности освещения и производительностью труда. Результат оказался неожиданным, поскольку с усилением освещения объемы выработки рабочих увеличивались не только в испытательной комнате, но и в контрольной группе, где освещение оставалось неизменным. Но самое интересное, что при снижении освещения объемы выработки продолжали увеличиваться как в экспериментальной, так и контрольной группе. Исследователи пришли к выводу, что следует искать более существенные факторы, определяющие трудовое поведение. Для этого расширили количество переменных и ввели такие факторы, как температура помещения и влажность. И в этом случае исследователи сталкивались с подобными неожиданностями. В результате был сделан вывод о том, что условия труда воздействуют на трудовое поведение опосредованно через их восприятие, установки и межличностное общение в ус-

ловиях производства может благоприятно воздействовать на эффективность труда.

На втором этапе эксперимента (1928–1931 гг.) исследовалась только субъективная сфера отношения рабочих к своей работе, условиям труда, руководству. При этом были сделаны выводы о том, что на неудовлетворенность влияют не объективные факторы, а индивидуальные восприятия, связанные с предыдущим опытом индивидов, их отношениями между собой и в семье.

На третьем этапе исследователи вернулись к методу испытательной комнаты, где наблюдали и интервьюировали индивидов в целях исследования не индивидуальных психологических реакций, а выявления отношений между индивидами. В результате была обнаружена сложная организация норм и стандартов поведения, предписаний группы, которые влияют на нормы выработки и отношения с руководством.

В процессе изучения влияния различных факторов (условий и организации труда, заработной платы, межличностных отношений и стиля руководства) на повышение производительности труда на промышленном предприятии была выявлена особая роль человеческого и группового факторов. Обобщение эмпирических данных позволило сформировать социальную философию менеджмента. В основе концепции Э. Мэйо лежат следующие положения: человек представляет собой “социальное животное”, ориентированное и включенное в контекст группового поведения, непосредственно группа рассматривается в качестве цементирующего начала, условия выживания человека, без чего неизбежно усиление “иррационально необоснованных тревог” и как следствие усиление антисоциального поведения; жесткая иерархия подчиненности и бюрократическая организация несовместимы с природой человека и его свободой; руководители должны ориентироваться в большей степени на людей, чем на продукцию.

Эти положения были обобщены в содержание доктрины человеческих отношений, которая провозглашала в качестве цели стабильность общества и удовлетворенность людей от работы, акцентировала внимание в практике управления на замену индивидуального вознаграждения групповым, материального — социально-психологическим (благоприятный психологический климат, повышение удовлетворенности трудом, демократический стиль руководства). Это повлияло на внедрение новых средств по-

вышения производительности труда: “паритетного управления”, “гуманизации труда”, “групповых решений”, “просвещения служащих”; отношение к профсоюзам стало партнерским.

Активную роль в структуре личности играют потребности. Под потребностью личности понимается изначальный побудитель к деятельности при недостатке условий жизнедеятельности социального субъекта, форма выражения его необходимости в чем-то. По сути потребности являются основными нуждами, необходимыми для поддержания человеческой жизни. Всю практическую деятельность людей можно рассматривать как форму удовлетворения потребностей.

Один из лидеров гуманистической психологии американский психолог **Абрахам Маслоу** (1908–1970), развивая идеи Э. Мэйо, создал иерархическую теорию потребностей, которую изложил в работе “Мотивация и личность” (1954 г.). Благодаря объяснительной силе эта теория сыграла и продолжает играть большую роль в теории и практике управления.

А. Маслоу классифицировал потребности на базисные (потребность в пище, безопасности, позитивной самооценке и др.) и производные, или метапотребности (в справедливости, благополучии, порядке и единстве социальной жизни). Согласно А. Маслоу, базисные потребности человека постоянны, а производные изменяются. При этом метапотребности ценностно равные и не имеют иерархии. Базисные потребности, напротив, располагаются согласно принципу иерархии в восходящем порядке от низших материальных до высших духовных:

- ***физиологические и сексуальные*** — в воспроизводстве людей, пище, одежде, жилище, отдыхе и т. д.;
- ***экзистенциальные*** — в безопасности своего существования, уверенности в завтрашнем дне, стабильности условий жизни, гарантированности занятости, страхования от несчастных случаев и т. д.;
- ***социальные*** — в привязанности, принадлежности к коллективу, общении, заботе, внимании к себе, участии в совместной трудовой деятельности;
- ***престижные*** — в уважении со стороны “значимых других”, служебном росте, статусе, престиже, признании и высокой оценке;
- ***духовные*** — в самовыражении через творчество.

Идеи А. Маслоу получили развитие в двухфакторной теории мотивации, которую разработал известный американский психолог и социолог, один из теоретиков поведенческого подхода в индустриальной социологии, представитель школы человеческих отношений, профессор менеджмента Университета штата Юта (США) **Фредерик Херцберг** (1923–2000) и изложил в работе "Труд и природа человека" (1966 г.). Ученый исходил из того, что производительность труда не является прямой функцией эмоционального удовлетворения, выступающего исходной базой доктрины "человеческих отношений". Поскольку удовлетворенность при реализации потребностей не обнаруживает видимой связи с мотивацией человека к труду, он предложил делить потребности на просто "удовлетворяемые" и "стимулирующие". В соответствии с этим он рассматривал и факторы, влияющие на поведение работников, разделяя их на поддерживающие, или гигиенические, и непосредственно мотивирующие. Это позволило выделить среди потребностей личности связанные с психологическим механизмом стимулирования. При этом к первой группе факторов относятся физические условия труда, технико-экономическая структура предприятия, формы материального вознаграждения, политика администрации, социально-психологический климат, характер межличностных отношений и др., ко второй — такие потребности работника, как стремление к признанию, оценке, продвижению, совершенствованию, ответственности, достижениям, самореализации в труде.

Главным средством эффективного стимулирования, согласно Ф. Херцбергу, является обогащение содержания труда, получившее подтверждение в многочисленных экспериментах.

Дуглас Мак-Грегор (1906–1964), американский консультант по менеджменту, профессор Школы промышленного менеджмента при Массачусетском технологическом институте (США) исследовал теорию управления и мотивации ("Человеческая сторона предприятия"). Он привел различные допущения, которые менеджеры делают относительно поведения работников. Д. Мак-Грегор сравнил философию традиционного менеджмента с более современным подходом к удовлетворению от работы и выделил "человеческий дух" как основную мотивирующую силу. Два предположения он назвал теориями "Икс" и "Игрек".

Теория “Икс” (традиционная точка зрения) формулирует философию управления и контроля традиционного менеджмента. Менеджер сообщает людям, что нужно сделать, и часто прибегает к поощрению или наказанию в ходе работы. Он действует исходя из следующих допущений:

- средний индивидуум проявляет стойкую нелюбовь к работе и насколько возможно будет избегать ее;
- в этой связи большинство людей следует принуждать к работе и контролировать, ими необходимо управлять, угрожая наказанием, чтобы заставить их приложить усилия к достижению целей организации;
- средний индивидуум предпочитает быть руководимым, избегает ответственности, имеет относительно слабые амбиции и более всего желает безопасности и покоя.

Теория “Игрек” (современная точка зрения) — новый подход в менеджменте, основанный на последних исследованиях. Эта история имеет следующие допущения:

- расходование физической и духовной энергии в работе так же естественно, как и при игре или отдыхе;
- внешний контроль и угроза наказания не являются единственным средством заставить человека добросовестно работать. Это можно сделать, используя самоуправление и самоконтроль работника;
- соответствие целям является функцией вознаграждения, ассоциированного с их достижением. Наиболее значительными из этих наград являются удовлетворение своего “Я” и самоудовлетворение потребностей;
- средний индивидуум желает при определенных условиях не только брать на себя ответственность, но и стремиться к ней;
- способность к проявлению высокой степени воображения, изобретательности и творчества при решении проблем организации широко распространена среди индивидов;
- в условиях современной производственной жизни интеллектуальный потенциал среднего индивидуума используется далеко не полностью и должен быть максимально раскрыт.

Эмпирическая школа управления представляет собой рационалистическое и прагматическое направление, ориентированное

на улучшение функционирования организаций. Эта школа исходила прежде всего из реальной эмпирической ситуации, которая складывалась в управлении, осмысливала ее философски, а потом выработала способы разрешения сложившейся ситуации. Она возникла в 60-х годах XX в. и объединила выдающихся управленцев и управленческих консультантов, которые на практике убедились в том, что в управлении необходимо использовать достижения наук и школ управления в зависимости от реальной ситуации. Один из основоположников этой школы американский топ-менеджер, президент "А. Л. Смит айрон компани" **Луис Ньюмен** в работе "Некоторые аспекты философии менеджмента" (1959 г.) акцентировал внимание на том, что философия управления гораздо выше планирования и методов управления. Сначала нужно разработать философию, а потом на ее основе выбирать методы управления. Среди важнейших принципов, выдвинутых Л. Ньюменом, следует выделить принцип зависимости хороших отношений между служащими от разумной организационной культуры; зависимости судьбы людей в организации от мнения более чем одного человека; выдвижения на руководящую работу наиболее способных людей, когда при подборе кадров уделялось особое внимание оценке того, что сделал работник, многообразии его опыта и молодости.

Школа социальных систем представляет собой совокупность подходов к организации как динамической полифункциональной социальной системе, состоящей из разнородных взаимосвязанных подсистем. В этой школе объединены две группы авторов: чистые системщики, оперировавшие знаниями из общей и специальных теорий систем, которые применялись в управлении промышленными корпорациями **(Ч. Барнард, Р. Ансофф, С. Бир, В. Глушков** и др.), и сторонники системного подхода, которые, понимая его сухость, стремились внести в управленческую систему человеческий фактор **(Г. Саймон, А. Этциони, В. Афанасьев** и др.**)**.

Лауреат Нобелевской премии, выдающийся специалист в области социальных, политических, экономических и математических наук **Герберт Саймон** (1916–2001) рассматривал организацию как систему, где люди являются механизмами, принимающими решения об участии в организации, отдаче ей своей энергии, что обеспечивает высокий моральный уровень

организации. Управляющие в такой организации должны эффективно использовать все средства внешнего влияния для манипулирования личностью работника, его трансформации до такой степени, чтобы он действовал самостоятельно, а не принуждался приказами и инструкциями.

Г. Саймон попытался объединить доктрину человеческих отношений и системный подход. При этом он широко использовал понятия и концепции теории систем (“структура”, “связь”, “организация”, “функция”, “информация” и др.), а также несистемные принципы и категории (“мотивация”, “авторитет”, “статус” и др.). Весомый вклад он внес в анализ информационно-коммуникативных процессов, а также в математическое моделирование систем управления с помощью ЭВМ, заложил основы математической теории принятия управленческих решений. Много внимания он уделял также выяснению специфики человеческого поведения, целеполагания в управлении, осмыслил соотношение централизации и децентрализации.

Американский социолог и политолог **Амитай Вернер Этциони** (р. 1929) изучал проблемы организационного поведения, государственного администрирования, политической теории, социологии, экономики, этики и др. Ключевой он считал проблему роли нормативной базы для достижения согласия и социальной стабильности внутри организации (“Сравнительный анализ сложной организации”, 1961 г.). Он утверждал, что согласие может основываться на принуждении, экономическом или денежном интересе или на принятии нормативных ценностей. А. Этциони исследовал также стихийные общественные процессы и планирование перемен.

Значительное внимание он уделял организационному анализу, при осуществлении которого выделялись:

- формальные и неформальные элементы организации и их взаимосвязь;
- сфера неформальных групп и отношения между ними внутри и вне организации;
- высшие и низшие слои организации;
- социальные и материальные вознаграждения и их взаимовлияние;
- взаимодействие организации и ее окружения;
- рабочие и нерабочие организации.

Важнейшим показателем сравнительного анализа организаций, согласно А. Этциони, является согласие.

Принимая в целом идеи школы человеческих отношений, ученый существенно расходился с нею в ряде вопросов. Речь идет о переоценке представителями этой школы роли неформальных групп, благоприятной социально-психологической атмосферы в организации, которая не может снять проблему монотонного и неквалифицированного труда, а также о роли демократических дискуссий, обеспечивающих участие в принятии управленческих решений, которые фактически уже приняты, низших слоев организации.

Основные тенденции развития менеджмента

Менеджмент как социальное явление очень динамичен. Его историю можно рассматривать как широкий фронт изменений: теорий, методов, роли и функций в обществе. Эти изменения вызывались глубокими всесторонними общественными потребностями, осуществлялись благодаря интересам, инициативе и талантам его лидеров и теоретиков, что объясняло быстрое развитие и смену научных школ и течений (табл. 1.4).

Таблица 1.4

Динамика популярности школ научного управления в XIX–XX вв.

Название научной школы управления	1885 г.	1920 г.	1930 г.	1940 г.	1950 г.	1960 г.	1980 г.	1990 г.	Настоящее время
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Школа научного управления	+	+							
Школа административного управления		+	+	+	+				
Школа человеческих отношений				+	+	+			
Подход количественных исследований						+	+		

Окончание табл. 1.4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Подход к управлению как процессу					+	+	+	+	+
Системный подход					+	+	+	+	+
Школа человеческих ресурсов								+	+
Информационный подход							+	+	+
Концепция постиндустриального общества								+	+
Концепция информационного общества								+	+
Теория революции менеджеров								+	
Концепция социальной инженерии								+	+

В основе развития современного менеджмента лежит обновление парадигмы управления, которое диктуется прежде всего кардинальной трансформацией сфер общества, связанных с изменениями природы общества, его переходом от классического капитализма к постиндустриальному развитию. При этом изменяются технологии, рынки, цели деятельности, основные ресурсы, власть, структура, соотношение централизации и децентрализации (табл. 1.5).

Таблица 1.5

Факторы, предопределившие изменение управленческой парадигмы

Фактор	**Классический капитализм XIX–XX вв.**	**Современное постиндустриальное общество конца XX — начала XXI в.**
1	2	3
Тип общества	Индустриальное капиталистическое	Постиндустриальное, информационное глобальное
Технологии	Механико-электрические	Электронно-информационные
Рынки	Локальные	Глобальные

Окончание табл. 1.5

1	2	3
Цель деятельности	Достижение определенных материально-финансовых результатов	Реализация определенной миссии
Основные ресурсы	Капитал	Знания, информация
Культура	Традиционалистская	Инновационная
Власть	Авторитарная	Авторитетная, демократическая
Структура управления	Вертикальная	Горизонтальная
Централизация	Централизованная	Децентрализованная

В связи с существенными переменами в обществе к концу XX в. в теории и практике менеджмента также произошли серьезные изменения. Эти перемены были осмыслены **П. Друкером, Р. Мертоном, Н. Месаровичем, Д. Мако, М. Огавой, Г. Саймоном, И. Такахарой, А. Этциони** и др. Рассмотрим наиболее важные перемены.

Во-первых, в развитых странах более 70 % трудоспособного населения сосредоточивается не в сфере производства, а в науке, образовании, торговле, сфере услуг, защите прав человека. Это приводит к тому, что управление все более становится социальным, т. е. управлением процессами возникновения, регулирования и удовлетворения социальных потребностей: в услугах, образовании, медицинской помощи и т. п.

Во-вторых, в управлении начал использоваться компьютер, что расширило возможности использования информации, ускорило принятие качественных решений и т. д.

В-третьих, наблюдается быстрое обновление управленческой деятельности. Как считает П. Друкер, организационные структуры становятся недолговечными и неустойчивыми. Ранее они изменялись в течение нескольких поколений. Теперь же не успевает компания провести крупную реорганизацию, как все начинается сначала.

В-четвертых, возникли новые принципы и приемы управления: “мозговая атака”, “дерево целей”, системный подход, при-

нципы синергизма, выработаны новые приемы работы с персоналом.

В-пятых, управленческая деятельность приобретает творческий характер, что приводит к появлению принципиально новых критериев эффективности работы менеджеров:

- больше отчетности;
- больше лидерства;
- больше внимания к коллективной работе;
- более тесный контакт с людьми;
- больше условности власти;
- больше индивидуальности;
- больше самоотдачи;
- больше стрессов;
- новое сочетание интеллекта и специальных качеств;
- повышению уровня ответственности ее работников;
- наращиванию человеческого потенциала.

В-шестых, усложняется управленческая деятельность. Отсюда возникает проблема компетентности менеджера, повышения эффективности его деятельности за счет консультирования. Возникают целая отрасль и сфера практики, которая называется управленческим консультированием. В этой связи начинает интенсивно развиваться социология менеджмента.

Различия старой и новой парадигм управления приведены в табл. 1.6 [61, с. 24].

Таблица 1.6

Основные положения старой и новой парадигм управления

Положение старой парадигмы управления (Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мэйо, А. Маслоу и др.)	**Положение новой парадигмы управления (Р. Уотермен, Т. Питерс, Р. Ансофф, П. Друкер и др.)**
1	2
Предприятие — это закрытая система, цели, задачи и условия деятельности которой стабильны	Предприятие — это открытая система, рассматриваемая в единстве факторов внутренней и внешней среды
Увеличение масштабов производства продукции и услуг как главный фактор успеха и конкурентоспособности	Ориентация не на объемы выпуска, а на качество продукции и услуг, удовлетворение потребителей
Рациональная организация производства, эффективное использование всех видов ресурсов,	Ситуативный подход к управлению, признание важности быстроты и адекватности реакций,

Окончание табл. 1.6

1	2
повышение производительности труда как главная задача менеджмента	обеспечивающих адаптацию к условиям существования фирмы, при которых рационализация производства становится задачей второго плана
Главный источник прибавочной стоимости — производственный рабочий и производительность его труда	Главный источник прибавочной стоимости — люди, обладающие знаниями (когнитариат), и условия для реализации их потенциала
Система управления, построенная на контроле всех видов деятельности, функциональном разделении труда, нормах, стандартах и правилах выполнения работы	Система управления, ориентированная на повышение роли организационной культуры и нововведений, мотивацию работников и стиль руководства

Изменения, происходящие в обществе и управлении, концентрируются в изменении основополагающих принципов управления. Белорусский исследователь **Е. Бабосов** (р. 1931) выделяет такие принципы современного управления [5, с. 45–46].

1. ***Принцип органической взаимообусловленности и целостности субъекта и объекта управления.*** Управление как процесс целенаправленного и организующего воздействия субъекта (управляющей системы) на объект (коллектив, организация, техническая система, информация и т. п.) должно составлять единую комплексную систему.

2. ***Принцип государственной законности*** системы управления организацией, фирмой, учреждением. Суть его такова: организационно-правовая форма фирмы должна отвечать требованиям и нормам государственного законодательства.

3. ***Принцип обеспечения внутренней правовой регламентации*** создания, функционирования и развития фирмы (организации, учреждения и т. п.). Деятельность фирмы должна осуществляться в соответствии с требованиями внутреннего устава (учредительного договора), содержание которого должно отвечать законодательству страны и быть зарегистрировано в Министерстве юстиции.

4. ***Принцип найма руководителя***: в соответствии с ним решается вопрос о том, назначать или избирать руководителя. Это

определяется содержанием деятельности, целями и задачами организации.

5. ***Принцип единства специализации и унификации*** процессов управления. Специализация повышает эффективность управления. Однако это не всегда можно использовать из-за низкой повторяемости управленческих процессов. Поэтому специализация должна дополняться универсализацией управления, выработкой общих методов.

6. ***Принцип многовариантности управленческих решений диктуется необходимостью*** осуществлять выбор наиболее рационального и эффективного решения из множества возможных, в том числе и альтернативных решений по выполнению функций системы и достижению ею поставленной цели.

7. ***Принцип обеспечения устойчивости системы относительно внешней среды.*** Устойчивость и стабильность управленческой системы определяется качеством стратегического управления и оперативного регулирования, приводящего к лучшей приспосабливаемости системы (организации) к изменениям во внешней среде, в том числе к неблагоприятным.

8. ***Принцип мобильности процесса управления.*** Наряду с устойчивостью управление должно быть мобильным, т. е. быстро и без особых трудностей приспосабливаться к изменению внутренней среды организации (фирмы) и внешней среды — потребителей товаров и услуг, конъюнктуры рынка, научно-техническим изменениям.

9. ***Принцип автоматизации управления.*** Чем выше уровень автоматизации управления, тем выше качество процесса управления и ниже затраты. Условием автоматизации управления является развитие унификации и стандартизации элементов управленческой системы, производства, специализации выполняемых функций.

10. ***Принцип единства руководства***, сущность которого можно выразить так: в одной организации, будь то промышленное предприятие, торговая фирма, научное учреждение или армия, должны функционировать один руководитель и одна программа для совокупности операций, преследующих одну цель [5, с. 45–46].

Особенно значительны изменения на уровне принципов работы менеджеров, регулирующих взаимоотношения людей в организации [60, с. 25]:

1. Лояльность к работающим.
2. Ответственность как обязательное условие успешного менеджмента.
3. Коммуникации, пронизывающие организацию снизу вверх, сверху вниз, по горизонтали.
4. Атмосфера в организации, способствующая раскрытию способностей работающих.
5. Обязательное установление долевого участия менеджеров в работе групп на всех этапах как условие согласованной работы.
6. Своевременная реакция на изменения окружающей среды.
7. Методы работы с людьми, обеспечивающие удовлетворение их работой.
8. Непосредственное участие менеджеров в работе групп на всех этапах как условие согласованной работы.
9. Умение менеджера слушать всех, с кем работает: покупателей, поставщиков, исполнителей, руководителей и др.
10. Этика бизнеса.
11. Честность и доверие людям.
12. Опора на фундаментальные основы менеджмента: качество, затраты, сервис, нововведения, контроль ресурсов, персонал.
13. Видение организации, т. е. четкое представление о том, какой она должна быть.
14. Качество личной работы и ее постоянное совершенствование.

Таким образом, под влиянием качественного перехода современного общества от индустриальной фазы к постиндустриальной наметилась устойчивая тенденция усиления гуманизации управления, его ориентации на интеллектуальное и творческое богатство личности.

1.4. Эволюция социологии управления

Основные этапы возникновения и развития социологии управления

Становление социологии управления — длительный процесс, представляющей собой важную составляющую истории социологической науки. Развитие знания о социальном содержании управленческой деятельности происходило под действием нескольких факторов. При этом наиболее важным фактором было становление собственно управленческой деятельности, которая давала материал для научного осмысления. Социология управления, несомненно, является результатом "онаучивания" практики управления. Другим существенным фактором была непосредственно социологическая наука, которая в процессе развития выдвигала идеи, формировала теории, которые применялись для объяснения управленческих процессов. Несомненным фактом является детерминация социологии управления изменениями общества.

В развитии социологии управления различают четыре этапа.

Первый этап — донаучный этап возникновения и развития социальных знаний об управлении — III тыс. до н. э. до XIX в. н. э. — сопряжен с существованием традиционных обществ, их управлением в соответствии с обычаями, традициями и религией. Усиление роли управления как фактора, обеспечивающего самосохранение общества, предопределило внимание к нему и его социальному содержанию со стороны мыслителей, философов, политических деятелей всех времен и народов. Жемчужины гениальных мыслей и догадок о природе управления разбросаны во многих сотнях трудов ученых, политиков и администраторов прошлого.

Второй этап — развитие знания об управлении в процессе становления и развития социологической науки: 30–40-е годы XIX в. — начало XX в., когда возник научный менеджмент. В социальном плане этот этап совпадает с возникновением и развитием капитализма, достижением им индустриальной стадии развития. Он сопряжен с бурным развитием социологической науки, возникновением и развитием ее школ и течений, многие из которых осмысливают проблемы управления, закладывая основы для социологии управления как отрасли социологического знания.

Третий этап — развитие социологии управления в рамках научного менеджмента; охватывает время становления научного менеджмента с начала XX в. до 50–60-х годов XX в. Общество наиболее развитых стран вступило в эпоху индустриального развития с его машинным производством.

Четвертый этап — развитие социологии управления как отрасли социологии в условиях трансформации управления при переходе от индустриального общества к постиндустриальному и последующей его глобализации. Развертывается со второй половины XX в., когда под воздействием научно-технической революции начинает кардинально изменяться общество и управление им, и продолжается до настоящего времени, когда постиндустриальное общество обретает черты информационной глобальной цивилизации.

Охарактеризуем подробнее эти этапы.

Возникновение социальных идей управления

Ряд идей управления возникли еще в древних обществах и осмысливались философами, политическими и государственными деятелями Древней Греции **(Сократ, Платон, Ксенофонт, Аристотель)** и Древнего Востока: Египта, Вавилона, Индии и Китая.

В древних обществах выделилась сфера профессиональной управленческой деятельности. Особенно интенсивно развивалось государственное управление. Так, в Древнем Египте при дворе фараона была школа подготовки чиновников. Велика была потребность в эффективных управленцах при строительстве пирамид, крепостей, ирригационных сооружений. Управленческие знания были составляющей воинского искусства.

Социальные идеи управления древности были тесно связаны с религией. Управление здесь выступало по сути способом реализации воли богов, носило ритуальный характер, т. е. его сопровождали и пронизывали религиозные обряды и ритуалы.

Вторая особенность управленческих идей заключалась в их философской природе. Они были неотъемлемыми составляющими философских систем, что предопределяло довольно высокую духовность как управленческих идей, так и управленческой практики, освященных философией и религией.

Первые трактаты об управлении появились в Древнем Китае, Древней Индии и на Ближнем Востоке. Трудно переоценить влияние на управление всех последующих эпох основателя наиболее влиятельного направления китайской управленческой мысли **Конфуция** (Кун-цзы, ок. 551–479 до н. э.), который, вероятно, был одним из первых в истории человечества мыслителей, выдвинувших идею идеального государства и совершенного управления. Конфуцианство обычно характеризуют как этико-патерналистское учение, согласно которому отношения внутри государства должны строиться по аналогии с отношениями внутри семьи, когда власть императора уподобляется власти заботливого, но строгого отца, а отношения с подданными и между ними сводятся к семейным. При этом властные отношения выстраиваются по иерархии, господство–подчинение приобретает морально-культурный характер. Конфуцианство представляет собой умеренную консервативную модель "опекающего" политического господства, когда руководство народом осуществляется посредством добродетели, а управление — путем внесения в народ порядка с помощью правил и ритуалов. Искусство управления состоит в "исправлении имен", т. е. каждого человека следует поставить на должность, на которой он способен приносить наибольшую пользу государству. Вместе с тем это управление базируется на чувстве долга, ответственности, справедливости и правилах вежливости. Смысл жизни человека заключается в исполнении им своих обязанностей в соответствии с положением каждого: старших и младших, господ и слуг. В основе управления, как и жизни в целом, Конфуций придерживался принципа "золотой середины" — избежание крайностей во всем. Правителем должен быть благородный муж, который должен соответствовать правилам благопристойности, подчиняться культурной норме, отличаться самоконтролем. Он поучал: "Стыдись быть бедным и убогим, когда в стране есть путь; стыдись быть знатным и богатым, когда в ней нет пути... Если возвышать прямых и отстранять кривых, народ сам покорится; если возвышать кривых и отстранять прямых, народ не покорится".

В течение многих столетий в Китае конфуцианство существовало как государственная идеология, предопределившая социальное содержание управленческой деятельности.

Идеи управления воплотились и в даосизме — религии, возникшей на основе религиозно-философской школы полулеген-

дарного **Лао-цзы** (6–5 в. до н. э.), основной проблемой которой так же, как и в конфуцианстве, был "дао-путь". Однако в отличие от конфуцианства благородный муж не отличается деятельной активностью в соответствии с церемониальными правилами, а исповедует принцип "недеяния", отказ от целенаправленных действий, нарушающих естественный ход событий. При этом сущее осуществляется само собой, и правитель должен соответствовать этим естественным переменам. Лао-цзы был противником государства как такового, его идеалом была самоуправленческая община. Он осуждал правила поведения, законы, которые плодят воров и разбойников. Был сторонником стабильности. Именно Лао-цзы принадлежат слова: "Избавь нас жить в эпоху перемен!" Знания он рассматривал как источник перемен и смут. Поэтому считал, что управление страной с помощью знаний — несчастье для страны, а управление страной без помощи знаний — счастье. Он полагал, что самые лучшие вожди те, существование которых народ не замечает.

Близко к даосизму понимание управления в буддизме — религии, базирующейся на признании жизни как непрекращающейся цепи страданий, источником которых является жажда удовольствий и могущества. Путем преодоления страданий происходит отделение сознания от всех страстей и достижение нирваны, использование человеком правильных взглядов, правильной решимости, правильной речи, правильного образа жизни, правильного усилия, правильного внимания и правильного сосредоточения. Управление здесь является либо самоуправлением, самосовершенствованием, либо наставлением учителем ученика в соблюдении правильных установок. Интересно, что нормы здесь носят технологический характер, представляя своеобразные социально-педагогические технологии.

Специфическая модель управления представлена в **исламе**, основанном его пророком **Мухаммедом** (570–632), — третьей наряду с буддизмом и христианством мировой религии. Особенность ислама состоит в проникновении во все сферы общества, контроль за личной, семейной и общественной жизнью, существенное сращение управления и религиозных канонов, объединение светской и религиозных властей, принципов справедливого регулирования доходов и экономики в соответствии с принципами шариата, который содержит нормы государственного, наследственного, уголовного и семейно-брачного права.

Так же влияет на гражданскую жизнь общества и управление **иудаизм**, возникший в древней Палестине. Управление здесь трансформируется особенно значительной ролью бога, его влиянием на принятие судьбоносных управленческих решений; тезисом о богоизбранности евреев; вере в небесного избавителя иудеев Моисея, который спасет их; детерминации всех аспектов личной и общественной жизни, в том числе и управления, посредством норм, содержащихся в Ветхом Завете и Талмуде.

В **христианстве**, в состав которого входят православие, католицизм и протестантизм, управление рассматривается как деятельность в соответствии с божественным промыслом. Управленец как настоящий христианин должен придерживаться этических норм, сформулированных в Евангелии. Активность и свобода воли гораздо выше в протестантизме, чем в католицизме и православии.

Социальные аспекты религии являются предметом исследования социологии религии, основоположниками которой считаются М. Вебер и Э. Дюркгейм. При этом последний рассматривал религию с позиций функционализма как коллективное представление, средство сплочения общества. М. Вебер трактовал ее как мотив социального действия, осмысливал ее роль в обществе. В работе "Протестантская этика и дух капитализма" он установил связь религии и хозяйственного поведения, пришел к выводу, что рациональная аскетическая этика протестантизма лежит в основе современного экономического человека. Концентрируя в себе бережливость, трудолюбие, личную инициативу, ответственность только за себя, протестантизм явился духовной основой капитализма, существенно повлияв на развитие управления.

Социальные идеи управления античности

Выдающимся философом античности является **Сократ (469–399 до н. э.)**. Он поставил в центр своей философской системы проблемы человека относительно общины, общества, законов и даже богов. В беседах и дискуссиях основное внимание философ уделял познанию добродетели и считал, что нравственная жизнь сводится к ее достижению. При этом основными добродетелями он выдвигал сдержанность (как укро-

щать страсти), мужество (как преодолеть опасность) и справедливость (как соблюдать божественные и человеческие законы). Эти добродетели должны быть положены в основу общества и исполнения функций государственного управления вопреки такому широко распространенному в практике управления городом-полисом инструменту принятия решений, как жребий. За это Сократ постоянно критиковал демократию, приводя в качестве аргументов то, что кормчего на корабле, плотника или флейтиста нельзя выбрать по жребию, а только по способностям и знаниям. Ученый придерживался консервативного подхода к общественной жизни. Ему принадлежит одна из первых классификаций форм государства. В качестве основных форм Сократ выделил монархию, тиранию, аристократию, плутократию и демократию. При этом идеальной формой считал аристократию как власть образованных и нравственных людей.

Ученик Сократа **Платон** (427–347 до н. э.) в трудах "Государство" и "Законы" раскрыл тему идеального государства и соответствующего ему управления. Согласно мыслителю, идеальное государство должно соответствовать не семье как элементарной ячейке общества, а строению человеческой души, что, несомненно, способствовало облагораживанию управления государством. Поскольку душа состоит из трех частей: разумной с главной добродетелью мудростью, чувствительной с главной добродетелью мужеством и вожделенной с главной добродетелью умеренностью, в идеальном государстве общество делится на три разряда людей: высший — мудрецы, управляющие государством, средний — воины и низший — ремесленники и крестьяне. Рабов он рассматривал как "говорящих животных", которые не входят в структуру общества. Основным является высший класс. Он, как и воины, лишен собственности, ведет аскетический образ жизни, направляя помыслы на благо подданных. Трем основным сословиям соответствуют три добродетели: мудрость — добродетель правителей и философов, храбрость — добродетель воинов и умеренность — добродетель народа.

Этому положительному типу общественного устройства Платон противопоставлял отрицательный — общество, основанное на материальном богатстве. Как формы организации общества философ выделял тимократию, олигархию, демократию и тиранию — последовательные этапы деградации. Он обосновал сис-

тему воспитания идеального государства, направленную на формирование стражей и правителей. При этом воспитание стражей основывалось на гимнастике, чтении, геометрии, арифметике, астрономии и теории музыки, а будущие правители должны также изучать философию и особенно диалектику.

Аристотель (384–322 до н. э.) был философом-энциклопедистом древности. Он обобщил достижения предшествующей греческой философии. Его личной заслугой является воспитание **Александра Македонского** (356–323 до н. э.), одного из гениальных полководцев и управленцев античности. Этические и социально-политические воззрения Аристотеля раскрываются в "Этике" и "Политии". Он провозгласил примат частной собственности. При этом считал, что общество держится на разумном эгоизме его членов и нравственности. Основой стратификации является досуг как время для себя. Деятельность и польза — лишь средства осуществления досуга. Среди классов он выделил земледельцев, ремесленников, торговцев, наемных рабочих и военных. Однако к гражданам принадлежат лишь военные и правители, у которых сосредоточена также собственность. Часть этих классов, имеющая богатство среднего размера, является прообразом нынешнего среднего класса как среднего элемента, стабилизирующего общество. К среднему классу он относил также имущих земледельцев.

Сущность государства Сократ видел в политическом сообществе людей, которые объединяются для достижения определенного блага. Он критиковал спекулятивное идеальное государство Платона и идеальным считал государство, обеспечивающее предотвращение чрезмерного накопления гражданами имущества, чрезмерного роста политической власти личности и удержание рабов в повиновении. Государство требует от граждан определенных добродетелей, делящихся на две группы: бианоэтические (разумные), относящиеся к интеллектуальной, умственной деятельности, и этические, относящиеся к характеру человека. Первые возникают в результате обучения, вторые — привычки. Правителя он представлял всесторонне добродетельным человеком, активная деятельность которого направлена не на обретение власти и наслаждений, а на всеобщее благо. Свободный достойный гражданин ведет активную практическую жизнь,

наполненную политической деятельностью и теоретическими размышлениями.

Платон и Аристотель стремились использовать свои наблюдения за социальными процессами для построения идеальной, с рабовладельческих позиций, модели государства. Достаточно вспомнить определение Аристотелем человека как "социального животного". Он подчеркивал, что человек только тогда отличается от животного, когда стимулом его поведения является стремление к справедливости, гражданским добродетелям, бескорыстному познанию истины. Несомненно, оба философа идеализировали поведение человека в обществе, полном социальных, классовых конфликтов. Однако и по сей день не исчезает интерес к социальным произведениям великих мыслителей Эллады, содержащим гениальные зачатки современных социальных теорий.

Древний Рим за всю его тысячелетнюю историю не выработал значительных философских и социальных идей. Он эклектически использовал идеи древнегреческой философии. Несомненным достижением римлян явилось одно из могущественных государств древнего мира. Не случайно их социальная мысль была озабочена проблемой управления государством. Но вместе с тем следует отметить значительный вклад в становление социальных идей политического деятеля, философа и оратора **Марка Туллия Цицерона** (106–43 до н. э.), жившего в переломную эпоху, когда Рим фактически превратился в мировую державу и осуществлялся переход от полисной демократии к тоталитарному режиму империи. Цицерон являлся систематизатором греческой философии, ее латинизатором, т. е. человеком, который системно изложил эту философию доступным латинским языком и выступил в качестве талантливого ее интерпретатора и пропагандиста. В сочинениях "О государстве" и "О законах" Цицерон предпринял попытку проанализировать не абстрактное идеальное государство, как Платон и Аристотель, а конкретное Римское государство. Его достижениями как мыслителя и политика являются идеи "согласия сословий", приоритета "тоги" над "мечом", объединения честных людей в борьбе против тирании, осмысление проблем государства и права. Цицерон представляет собой двухтысячелетний источник, подпитывающий человеческую культуру идеями гуманизма. Из глубины веков звучит

его наставление: “Направлять, приказывать то, что справедливо, полезно согласно законам — таковы задачи должностных лиц. Законы приказывают должностным лицам, должностные лица — народу. Можно сказать, что правительство есть говорящий закон, а закон — немое правительство”.

Большую роль в осмыслении природы человека сыграл римский поэт **Тит Лукреций Кар** (99–55 до н. э.), который в поэме “О природе вещей” осмысливал в поэтической форме становление человека от дикости к цивилизованности. Согласно Лукрецию, человек вышел из дикого состояния, научился пользоваться огнем, освоил ремесла, создал мораль и право. Мыслитель впервые раскрыл развитие общества, материальной культуры и человека.

Римские взгляды периода кризиса империи наиболее четко выразил **Сенека** (ок. 4 до н. э. — 65 н. э.) — выдающийся представитель римского стоицизма. Он известен также как воспитатель будущего императора Нерона, правление которого способствовало кризису Римской империи. Мрачный период Рима в немалой степени способствовал тому, что смыслом жизни Сенека считал достижение полного душевного спокойствия, а повеление собой рассматривал как высшее проявление власти. Он призывал: “Не проливай ничьей крови, обеспечь покой всему миру и мир своему веку — вот высшая доблесть”. В то же время предупреждал: “Цезарю многое непозволительно именно потому, что ему позволительно все”. И подбадривал: “Хороший кормчий будет продолжать свой путь и под рваными парусами”. При этом наиболее достойной жизнью является такая, которую человек посвящает собственному совершенствованию и избегает участия в политической деятельности. Этика Сенеки пропитана индивидуализмом и человеколюбием.

К виднейшим представителям римской стоической философии и одновременно к талантливым управленцам относится римский император **Марк Аврелий** (121–180). В стоической этике он видел средство морального возрождения деградирующего римского общества. Основной целью человека является достижение добродетели, подчинение разумным законам природы, согласие с человеческим естеством. При этом управленческие действия рассматривал как общеполезные, совпадающие с естеством человека.

Управленческие идеи средневековья

В период средневековья (от распада Римской империи в V в. до возникновения капитализма в XVI в.) господствовало теологическое мировоззрение, согласно которому общество возникло по воле бога, а общественные перемены вызываются богом с целью покарать или вознаградить отдельных людей и целые народы. Социальные идеи управления этого периода характеризовались тем, что в Европе были утрачены многие достижения в управлении мыслителей и политиков античности. Исключением был лишь Аристотель, которого, по сути, канонизировала католическая церковь. Однако к концу средневековья многие социальные и управленческие идеи были возрождены, что внесло существенный вклад в становление эпохи Возрождения.

Выдающимися мыслителями средневековья являются **Августин** (345–430) и **Фома Аквинский** (1225/1226–1274). Историю общества Августин разделил на шесть периодов: от Адама до потопа, от Ноя до Авраама, от Авраама до Давида, от Давида до Вавилонского царства, от Вавилонского царства до Христа и от Христа до страшного суда. Все эти периоды заполнены борьбой между праведниками, ангелами и грешниками, дьяволом. Таким образом, история остается пока божественной, но она превращается в единый процесс. В сочинении “О граде Божьем” Августин выступил против всякого насилия, раскритиковал с этих позиций государство, которое называл разбойничьей шайкой. Разработал учение о божественной предопределенности и божественной благодати, милосердии и искуплении. Он считал, что управление тесно связано с божественной предопределенностью, скорее как управление богом людьми, а не управление людей людьми.

Фома Аквинский принял аристотелевскую мысль о человеке как социальном существе, осмыслил наличие в обществе целей и интересов, необходимости верховной власти, которая управляет в интересах общего блага. Неравенство он объяснял результатом первородного греха. Государство происходит от бога. Фома Аквинский поддерживал Аристотеля в вопросе о формах государства. Он развил систему права: вечное право — совокупность общих божественных принципов управления миром; естественное право — совокупность правил вечного права, отраженного в

уме человека; позитивное право — применение принципов естественного права к общественной жизни. Философ развивал идею иерархии общественного порядка. Большое внимание он уделял также справедливости, моральным и интеллектуальным добродетелям человека, особенно трем богословским: вере, надежде и любви.

Значительный толчок для развития социального содержания управления дали средневековые учения **Мартина Лютера** (1483–1546) и **Жана Кальвина** (1509–1564). М. Лютер был идеологом Реформации, основателем протестантизма. Он поставил во главу угла религиозного мировоззрения утверждение мира и личности; провозгласил в качестве веры собственную убежденность верующего; обосновал необходимость каждого христианина не только верой принимать слово божье и правдой служить ближнему своему, а вести праведный трудовой и экономный образ жизни; отстаивал право человека на собственный выбор; признавал плодотворность и оправданность сочетания в душе человека знания о Боге, моральных принципов и разума. Идеи Лютера, ставшие основой протестантизма, создали благоприятные условия для предпринимательской деятельности, заложили духовные основы для возникновения капитализма.

Ж. Кальвин также сыграл выдающуюся роль в реформировании христианства. Кальвинизм сделал религию личным делом человека. Ученый придерживался принципов веротерпимости, демократии, нравственности, самоконтроля и ответственности личности перед обществом, что создавало в кальвинистских странах благоприятные условия для капиталистического предпринимательства и невосприимчивость к социальным утопиям.

Понимание управления в эпохи Возрождения и Просвещения

Итальянский мыслитель **Никколо Макиавелли** (1469–1527) — один из основоположников современной политической мысли. Его авторитет велик и в социологии управления. Как отмечает современный ученый А. Кравченко, вклад Н. Макиавелли в социологию огромен: он один из первых обосновал понятие гражданского общества, применил термин “государство” для обозначения политической организации общества; на его авторитет ссылаются

теоретики бюрократии (М. Вебер, Р. Михельс), коррупции (А. Бонадео), политического руководства и престижа власти (С. Хантингтон), постиндустриального общества и политического прогнозирования (Д. Белл, Г. Кан, Н. Винер). Наконец, задолго до О. Конта он выдвинул идею "общественного консенсуса". Несомненно, фигура Н. Макиавелли занимает важное место в истории социологии и менеджмента [27, с. 62–63].

В политических трактатах "Рассуждения о первой декаде Тита Ливия", "Государь", "История Флоренции" Н. Макиавелли отстаивал принципиально новый взгляд на роль человека в обществе. Одной из важнейших его идей является идея свободы воли человека, особенно в политической деятельности во имя реальных интересов людей. Мыслитель считал государство высшим проявлением человеческого духа, а служение ему — целью, смыслом и счастьем жизни.

В отличие от основоположников создания идеального государства Н. Макиавелли основное внимание уделял обоснованию способов завоевания и удержания власти в государстве, рассматривал политику как "грязное дело" и тем самым заложил основы политического реализма и макиавеллизма, отрицающего нравственную доминанту в политике. Он высоко ценил страх и ненависть подчиненных, а также насилие над ними как инструменты политического господства. Считал, что государь должен быть уподоблен льву и лисице, которые отгоняют волков и обходят капканы.

Главная цель государства — это обуздание эгоистических интересов людей. Н. Макиавелли сосредоточил внимание на законах поведения людей в обществе и методах правления ("Государь"). Он охарактеризовал три действующих в государстве закона: людьми правят честолюбие и стремление к власти; умный правитель не должен выполнять все свои обещания; творить зло сразу, добро — постепенно. По сути Н. Макиавелли поведение людей в обществе, управленческую деятельность сделал предметом научного осмысления.

Н. Макиавелли выдвинул ряд социальных идей управления, которые существенно повлияли на теорию и практику управленческой деятельности [27, с. 49]:

авторитет, или власть лидера, коренится в поддержке сторонников;

подчиненные должны знать, чего ожидать от своего лидера, и понимать, чего он ожидает от них;

лидер должен обладать волей к выживанию;

лидер — всегда образец мудрости и справедливости для сторонников.

Н. Макиавелли полагал, что правитель должен согласовывать свои действия, во-первых, с законами необходимости (судьбой), а во-вторых, с поведением подчиненных. Источниками власти являются страх потерять накопленные богатства и честолюбие в их приобретении. Он уделял большое внимание личности руководителя. Считал, что руководитель должен объединять качества льва (силу и честность) и лисицы (мистификацию и искусное притворство). При принятии управленческих решений лидер должен выбирать меньшее из зол-последствий, так как идеальных решений не существует.

А. Кравченко отмечает: "До сих пор не потеряла актуальности макиавеллиева концепция циклического развития государственных форм (демократия — олигархия — аристократия — монархия). Монархия легко обращается в тиранию, аристократия — в олигархию и т. д. Циклическое развитие форм управления напоминает идею кругооборота, взаимообращение добра и зла. Согласно Макиавелли, существует три "хороших", или основных, формы управления (монархия, аристократия и демократия) и три плохих, или извращенных (тирания, олигархия и анархия). Вторые похожи на первые и легко переходят одна в другую: монархия в тиранию, а демократия — в анархию" [27, с. 61].

Французский исследователь **Жан Боден** (1530–1596) выразил в своей теории потребность в сильной государственной власти, способной вывести французское общество того времени из кризиса. Свои взгляды он изложил в работе "Шесть книг о государстве", в которой государство рассматривает как правовую власть, источником власти является монарх. Типологию государства он связывал с климатическими условиями. Так, для умеренного климата типичным является государство разума, так как народы этого государства имеют чувство справедливости и любовь к труду. Южные народы безразличны к труду, поэтому нуждаются в религиозной власти и государстве, а народы Севера, живущие в очень суровых условиях, можно заставить подчиняться лишь сильному государству.

Несомненно, значительный вклад в становление научной социологии управления внесли социалисты-утописты всех времен, достижением которых является возникновение принципиально новой парадигмы управления, ориентированной на человека.

Основоположниками утопического социализма являются великий английский гуманист **Томас Мор** (1478–1535), написавший книгу "Книжка поистине золотая и равно полезная, как и забавная, о наилучшем устройстве государства и острове Утопия" (1516 г.), и монах, борец за свободу итальянского народа **Томмазо Кампанелла** (1568–1639), написавший книгу "Город Солнца" (1602 г.). Эти произведения объединяет стремление разработать модель идеального общества, построенного по принципу справедливости, в котором счастливы все люди. В них высказаны гениальные догадки о будущем общественном устройстве. Идеалом Т. Мора является общественное устройство вымышленного острова Утопия: общая собственность, высокоорганизованное производство, целесообразное управление, гарантировавшее справедливое распределение общественного богатства. В качестве инструментов управления использовались жребий при смене раз в 10 лет утопийцами жилья, тайное голосование при выборе правителя, а также наказания вплоть до обращения провинившегося в рабство.

Государственное устройство города Солнца представляет собой идеализированную теократическую систему, во главе которой стоит жрец, первый духовник, Метафизик, отмеченный солнечным символом. Его помощники — Власть, Мудрость и Любовь — занимаются вопросами войны и мира, военным искусством и ремеслом; свободными искусствами, науками, школьным образованием; вопросами контроля рождаемости, воспитания, медициной, земледелием и скотоводством.

Вместе с тем эти произведения выдвигали несбыточные (утопические) идеи относительно замены частной собственности на общественную, всеобщую власть разума и т. п. В XVIII–XIX вв. сложилось целое утопическое направление (Ш. Фурье, Р. Оуэн, А. Сен-Симон и др.).

Франсуа Мари Шарль Фурье (1772–1837) выступил с критикой капитализма, выдвинул ряд социальных идей в области кооперации, гармонического развития личности, роли в воспитании среды, эмансипации женщин, относительно принципов распре-

деления по труду и таланту, роли в обществе страстей и т. д. Основные его работы — "Теория четырех движений и всеобщих судеб" (1808 г.), "Теория общественного единства" (1822 г.), "Новый промышленный и общественный мир" (1829 г.) — написаны "туманным" языком, поскольку он считал, что открыл рецепт общества будущего, построенного на принципах справедливости, и боялся, что его открытие кто-нибудь присвоит. Ш. Фурье дал объявление в газету о том, что готов разделить славу первооткрывателя с человеком, который даст денег на построение общества будущего. В одно и то же время в течение многих лет он сидел дома и ждал благотворителя, который так и не явился.

Согласно его учению, общество не соответствует природе страстей человека. Поэтому необходимо создать такой общественный строй, который будет способствовать полному удовлетворению человеческих страстей. Основной ячейкой будущего общества является фаланга, состоящая из нескольких производственных серий. Каждый входящий в нее человек имеет право на труд. Причем, сам труд лишен уродующего узкого профессионализма. В течение дня человек занимается разными видами труда, отводя каждому из них 1,5–2 часа. Благодаря этому труд становится первой жизненной потребностью, предметом наслаждения.

Клод Анри Сен-Симон (1760–1825) был активным и всесторонним мыслителем. Участвовал в Великой французской революции, войне за независимость в США. Секретарем А. Сен-Симона был основатель социологии Огюст Конт, на которого А. Сен-Симон оказал, несомненно, позитивное влияние. Вместе с тем впоследствии между этими людьми шли тяжбы за первенство в выдвижении тех или иных идей. Исключение не составила и идея социологической науки. Основные работы А. Сен-Симона — "Письма женевского обитателя" (1802 г.), "Очерк науки о человеке" (1813–1816 гг.), "О промышленной системе" (1821 г.), "Катехизис промышленников" (1823–1824 гг.), "Новое христианство" (1825 г.).

Среди важнейших идей К. Сен-Симона следует выделить идею закономерного характера общественного развития. При этом его важнейшими движущими силами являются прогресс научных знаний, мораль и религия. Соответственно история, согласно А. Сен-Симону, проходит три фазы развития.

1. Теологическая фаза, связанная с господством религии, охватившая рабовладельческое и феодальное общества.
2. Метафизическая фаза, развернувшаяся в период крушения феодализма и религии.
3. Позитивная фаза, свойственная будущему обществу.

Значительный вклад А. Сен-Симон внес в понимание классов. Общество будущего он видел основанным на крупной промышленности и частной собственности. Господствующую роль в нем будут играть ученые и промышленники, к которым он относил всех, кто связан с промышленностью: купцов, банкиров, фабрикантов, рабочих. А. Сен-Симон предсказал развитие науки в обществе, европейскую интеграцию и др. В качестве способов достижения социализма он видел пропаганду и создание специальной религии. Созданная им на базе позитивизма новая религия не просуществовала долго из-за вражды отдельных религиозных деятелей.

Роберт Оуэн (1771–1858) — выдающийся организатор и рационализатор производства, предпринявший попытку организовать и провести эксперимент по проверке общества, построенного на принципах социальной справедливости. С этой целью он организовал трудовые коммуны "Новая гармония" в США с 1825 по 1829 г. и "Гармони холл" в Англии с 1839 по 1845 г., которые потерпели крах. Довольно интересны идеи Р. Оуэна относительно воспитания, раннего профессионального обучения детей, сочетания умственного и физического труда. Р. Оуэн считается одним из основателей профсоюзного и кооперативного движений.

В ходе знаменитого эксперимента на хлопчатобумажном предприятии в Нью-Ленарке он заложил основы принципиально нового стиля управленческой деятельности, широко распространившегося в XX в. Он создал человеческие (по меркам того времени) условия труда и жизни для рабочих, что способствовало повышению удовлетворенности от труда и повышению производительности труда. Сократил рабочий день, повысил заработную плату, обеспечил чистоту и порядок в рабочих помещениях, построил для рабочих жилье, открыл магазин, где товары продавались по низким ценам, и др. Это привело к превращению предприятия в одно из самых производительных и рентабельных в Европе, а автору эксперимента обеспечило мировую славу.

Однако будучи честным человеком с естественнонаучными взглядами, Р. Оуэн испытывал неудовлетворенность от эксперимента, поскольку, по его мнению, рабочие были его рабами, а не свободными людьми. Поэтому он решил провести чистый эксперимент там, где не было капитализма, — в малоосвоенных районах США. Достижения менеджмента отошли здесь на второй план, а многие из них просто не применялись. На первое место выдвинулась идея равенства, реализованная в уравнительном распределении. Это привело к тому, что члены коммуны утратили стимулы к высокоэффективному труду. Следствием этого явилось быстрое "проедание" ресурсов и разорение великого экспериментатора.

Если эксперимент в Нью-Ленарке продемонстрировал эффективность новых гуманистических подходов в управлении, то последующие эксперименты доказали невозможность посредством управления поддержать жизнедеятельность уравнительной системы распределения.

Заслуга Р. Оуэна перед историей состоит в том, что он заложил основы эффективного менеджмента, базирующегося на учете человеческого фактора, показал на собственном примере многообразное содержание деятельности эффективного менеджера, а также доказал неэффективность менеджмента в обществах с уравнительными системами распределения.

Эпоха Просвещения породила плеяду выдающихся социальных мыслителей, которые с различных позиций осмысливали проблемы управления.

Шарль Монтескье (1689–1755), создавший концепцию географического детерминизма, предпринял попытку систематизации различных аспектов общества, закономерной его природы. Его труд "О духе законов" некоторые историки социологии склонны рассматривать как закладывающий основы социологии. В работе "Персидские письма" он обосновал принцип разделения государственной власти на законодательную, судебную и исполнительную, общество сводил к государству, переживающему череду взлетов и падений, а также охарактеризовал три вида правления: демократию, аристократию и деспотию.

Франсуа Мари Аруэ Вольтер (1694–1778) отстаивал идею равенства людей перед законом, высокой активности "общественного человека", борьбы мнений как движущего фактора разви-

тия истории, отрицал закономерности в обществе, рассматривал исторический процесс как хаос.

Жан Жак Руссо (1712–1778) выдвинул идеи демократии, гражданской свободы и равенства людей независимо от происхождения, естественного их права, развил идеи педагогического оптимизма, противоречиво относился к прогрессу, признавал его и вместе с тем видел в нем средство превращения человека в тирана самого себя и природы, поэтому призывал человека возвратится к собственной природной сущности.

Клод Адриан Гельвеций (1715–1771) сформулировал идею о роли общественной среды в воспитании человека, значении в общественном развитии человеческого сознания и страсти. Движущими началами общественной жизни он считал эгоизм и себялюбие, самосохранение и приобретение жизненных благ. Он верил в "разумного правителя", "философа на троне", однако идеальной формой государства считал республику.

Томас Гоббс (1588–1679) создал теорию общественного договора, определившего основное понимание природы гражданского общества, считал, что люди, находящиеся в состоянии войны ("всех против всех"), объединяются в государство с помощью общественного договора и подчиняются его власти. Он отстаивал свободу слова и благо народа как высший закон государства.

Анн Роберт Жак Тюрго (1727–1781) применил в своих исследованиях принцип развития, согласно которому обществу свойственны подъемы и спады, оно прогрессирует благодаря просвещению. При этом неравенство он рассматривал как средство прогресса.

Жан Антуан Кондорсе (1743–1794) утвердил идею прогресса, его закономерности, но сводил его к законам развития человеческих способностей. Он был решительным сторонником республики, выступал против неравенства, главным средством совершенствования жизни людей считал математический аппарат, заложил основы теории решений.

Алексис Токвиль (1805–1859) исследовал взаимодействие политики и общества, осмыслил социальные условия функционирования демократии, которая характеризуется отсутствием произвола (законностью), федеративностью, т. е. учетом интересов отдельных частей государства, наличием гражданского общества, независимостью прессы и свободой совести. Он был принципиальным противником тирании и сторонником демократии.

В работе “Демократия в Америке” А. Токвиль значительное внимание уделил рассмотрению природы демократического управления, его достоинств и недостатков. Избирательное право и политические партии он понимал не как абсолютное благо, а как неизбежное зло.

Социальные идеи управления в рамках классической социологии

Второй этап в развитии социологии управления связан со становлением социологической науки, когда основные социальные идеи управления находились в структуре социологической науки и не вычленялись в самостоятельную отрасль социологического знания. Развитие социологии управления шло в рамках различных школ классической социологии.

Французская социологическая школа (О. Конт, Э. Дюркгейм) большое внимание уделяла происхождению права и власти. Один из представителей этой школы — **Жорж Дави** (1883–1973) — проанализировал исторический генезис контракта, а **Селестен Бугле** (1870–1940) исследовал ценности и их воздействие на различные сферы общества. Представители этой школы больше внимания уделяли не порядку, а беспорядку и дисгармонии в обществе. Особенно это было характерно для **Жоржа Гурвича** (1894–1965).

Благодаря английской школе социологии (У. Петти, А. Смит, Г. Спенсер) был усовершенствован понятийный аппарат социологии, введены в оборот понятия “социальный институт”, “социальный рост”, “социальная структура”, “социальные функции”, заложены основы структурно-функционального метода, выявлены особенности управления военным и промышленным обществом, организменные идеи Г. Спенсера содействовали развитию идей самоуправления, саморегуляции и саморазвития.

Марксистская школа (К. Маркс, Ф. Энгельс) поставила вопрос о научном управлении обществом на основании использования познаваемых закономерностей общественного развития, коммунистическом общественном управлении, об отмирании государства и управленческой бюрократии благодаря участию в управлении всех граждан.

Немецкая социологическая школа (В. Зомбарт, Г. Зиммель, М. Вебер) обосновала целерациональность человеческой деятельности, сформировала концепцию рациональной бюрократии, что легло в основу управленческой деятельности.

Американская социология объединила такие социологические школы, как институционализм (Т. Веблен, Дж. Коммонс), обеспечивший понимание роли институтов в управлении, и Чикагскую школу социологии, основанную **Робертом Парком** (1864–1944). Он заложил основы понимания общественной эволюции (конкуренция, конфликт, приспособление, ассимиляция), был основоположником идеи интеграции, изменения связывал, прежде всего, с преобразованием человеческой природы и индивидуальных установок, а затем с изменением институтов. Сторонник эволюционистко-реформистского отношения к обществу и сподвижник Р. Парка **Эрнст Берджесс** (1886–1966) благодаря разработанной им концепции городского развития заложил основы управления городами. **Элтон Мэйо** (1880–1949) на основании результатов Хотторнского эксперимента существенно повлиял на становление менеджмента, индустриальной социологии, возникновение и развитие школы человеческих отношений.

Основоположником теоретической социологии и теоретической социологии управления является **Огюст Конт** (1798–1857). Подход к управлению О. Конта можно понять только в связи с его законом “трех состояний”, который он считал главным своим научным открытием. Согласно этому закону индивид, общество и человечество в целом неизбежно и последовательно проходят три стадии развития: теологическую, метафизическую и позитивную.

На теологической стадии человеческий разум стремится найти либо начальные, либо конечные причины явлений, “стремится к абсолютному знанию”.

На метафизической стадии человеческое мышление также пытается объяснить внутреннюю природу явлений, их начало и предназначение, главный способ образования. Однако метафизика объясняет явления не посредством сверхъестественных факторов, а посредством сущностей и абстракций.

Основной признак позитивной стадии развития состоит в том, что на этой стадии ум отказывается от недоступного определе-

ния конечных причин и сущностей и вместо этого обращается к простому исследованию законов, т. е. “постоянных отношений, существующих между наблюдаемыми явлениями”.

Определив отличительные черты формирующегося индустриального общества, О. Конт относится к нему как форме общественной организации, принимающей всеобщий характер. История человечества в его интерпретации предстает историей единого народа, которая обусловлена постоянством человеческой природы, выражается в общественном плане в фундаментальном порядке, обнаруживаемом, несмотря на разнообразие исторических учреждений. Отсюда если история носит для человечества всеобщий характер, то основное предназначение человека — достичь безукоризненного фундаментального порядка.

Ключом социологической концепции О. Конта служит формула “рациональная координация основного ряда разных событий, соответствующая единому замыслу”. О. Конт рассматривал общество как устойчивое образование, управляемое научной элитой, которая будет использовать научные методы, чтобы решать человеческие проблемы и улучшать социальные условия.

Герберт Спенсер (1820–1903), являющийся основоположником английской социологии, развил и продолжил положения позитивистской социологии О. Конта. Согласно Г. Спенсеру, предмет социологии — общество как социальный организм, в котором дифференциация сочетается с интеграцией благодаря естественной эволюции его социальных институтов.

Проповедуемая Г. Спенсером идея “органического развития”, невмешательства в социальные процессы и отрицание социальной инженерии позднее повлияли на изменение представлений о технологиях как дискретном процессе. Идея развивающегося общества логично подкрепляла представления о существовании развивающихся принципов и технологий социального управления, соответствующих такому типу общества.

Таким образом, научное отрицание Г. Спенсером активного технологического вмешательства в социальные процессы способствовало развитию консерватизма и, как следствие, соответствующих социальных и политических технологий установления социального баланса и урегулирования конфликтов. Таким образом, возникшие позднее технологии “социал-дарвинизма” были научно обоснованы.

В основе социологического учения Г. Спенсера лежит "органическая теория". В ней он рассматривает общество как гармонически развивающийся организм, функционирующий в силу взаимодействия его составных частей. Идеальное состояние общества, по его мнению, — это равновесие. Нарушение этого равновесия представляет главную опасность для целостности социально-политического организма.

Г. Спенсер стремился провести последовательную аналогию между биологическим организмом и обществом как социальным организмом. Он утверждал, что непрерывное развитие общества позволяет рассматривать его как целостный живой организм. Общества, как и биологические организмы, развиваются в "форме зародышей", из небольших "масс" которых путем увеличения единиц и расширения групп, соединения групп в большие группы и соединения этих больших групп в еще большие группы образовалось современное общество.

Главное направление происходящих изменений Г. Спенсер видел в нарастании многообразия внутренней дифференциации общественного развития (социальное расслоение, появление новых организаций и т. д.) при одновременном усилении общественных связей.

Анализируя современное ему общество, Г. Спенсер выделил два основных его типа: "военное", в котором сотрудничество людей в достижении общей цели носит принудительный характер, и "промышленное" — с добровольным сотрудничеством.

Эмиль Дюркгейм (1858–1917) является основателем и выдающимся представителем французской школы эмпирической социологии. Для него предмет социологии есть общество как объективная совокупность институтов, определяющих тип солидарности, изучать который следует на основе социальных фактов, выявляемых с помощью объективных методов. Центральной социологической идеей, которая пронизывает все творчество Э. Дюркгейма, является идея общественной солидарности. Ее осмысление связано, прежде всего, с ответом на вопросы: как совокупность индивидов может составить общество; каковы объединяющие людей связи; как индивиды могут обеспечить то условие общественного существования, каким служит консенсус.

В разрешении этой проблемы Э. Дюркгейм отталкивается от идеи существования двух типов обществ: традиционного и сов-

ременного ему индустриального, каждому из которых соответствует особый тип социальной солидарности.

Механическая солидарность, которая была типична для традиционного, архаического общества, основывалась на сходстве составляющих его людей. Будучи членами одного коллектива индивиды мало различаются, потому что испытывают сходные чувства, привержены одинаковым ценностям и святыням. Общество доминирует над индивидом и индивид в нем не принадлежит себе: коллективное сознание практически целиком покрывает индивидуальные особенности. Этому типу общества соответствует особый вид права "репрессивного", предполагающего строгость законов, карающих за малейшее отклонение от норм коллективного поведения. В этом понимании явление преступления приобретает социологический смысл. Э. Дюркгейм понимает под ним действие, запрещенное коллективным сознанием. Тогда преступником становится тот, кто, живя в обществе, отказывается соблюдать его законы, а функция наказания сводится не к предупреждению рецидива, а к удовлетворению коллективного сознания.

Позднее с эволюцией человеческого общества на определенном этапе возникает органическая солидарность, порождаемая разделением общественного труда и основанная не на сходстве, а на различии индивидов. Индивиды вследствие дифференциации не походят друг на друга и именно поэтому достигается консенсус. Название органической такой тип солидарности получил по аналогии с органами живого организма, в котором каждый из них не походит на другие органы, а между тем все они одинаково необходимы для нормальной жизнедеятельности организма.

И если механическая солидарность предполагает поглощение индивида коллективом, то органическая солидарность, напротив, предполагает развитие личности, которое происходит благодаря разделению труда. В новом типе социального консенсуса индивид осознает свою зависимость от общества, которая ранее поддерживалась репрессивными мерами. Как подчеркивал Э. Дюркгейм, "так как разделение труда становится важным источником социальной солидарности, то оно (разделение труда) вместе с этим становится основанием морального порядка". Поэтому переход от механической солидарности к органической он

считал не только историческим законом, но и главным показателем прогресса.

Исключительно важную роль в развитии теории управления сыграла марксистская социология, в основе которой лежали воззрения основоположников марксизма **Карла Маркса** (1818–1883) и **Фридриха Энгельса** (1820–1895). К. Маркс считал, что предмет марксистской социологии составляет общество как органическая система, развивающаяся в направлении целостности через классовую борьбу и революции.

К. Маркс и Ф. Энгельс отмечали, что собственно государственная власть не способна обеспечить свободу, напротив, подлинная свобода возможна лишь там, где есть эмансипированное гражданское общество, способное диктовать свою волю государству. Государство в основном рассматривается как инструмент классового господства. Из этого следует, что политический строй определяется классом, осуществляющим власть. Буржуазные демократии приравниваются к режимам, при которых власть осуществляет класс капиталистов, поддерживающих видимость свободных институтов. Бесклассовое общество без антагонизмов не нуждается в государстве, поскольку отсутствует классовое господство.

Поэтому важное место в марксистской социологии занимает идея об "отмирании" государства, которая постоянно корректировалась и шлифовалась. Согласно К. Марксу, необходимым этапом на пути к безгосударственному самоуправлению является установление политической власти рабочего класса в виде диктатуры пролетариата. Однако на основе анализа конкретного революционного опыта Парижской Коммуны К. Маркс осознал многие отрицательные стороны весьма короткой практики диктатуры пролетариата, существенно пересмотрев ряд своих прежних соображений.

Если в работах начала 50-х годов XIX в. К. Маркс безоговорочно отстаивал идею "слома" государства и, в частности, писал: "Все перевороты усовершенствовали эту машину вместо того, чтобы сломать ее". То позднее К. Маркс и Ф. Энгельс отметили значимый для характеристики власти "поворотный пункт", с которого возникает и развивается тенденция отделения государства от экономически господствующего класса: буржуазия "теряет способность к исключительному политическому гос-

подству; она ищет себе союзников, с которыми, смотря по обстоятельствам, она или делит свое господство, или уступает его целиком". Такое государство уже надо не "ломать", а "переделывать": "Речь идет просто об указании на то, что победивший пролетариат должен заново переделать бюрократический, административно-централизованный аппарат, прежде чем сможет использовать его для своих целей".

Макс Вебер (1864–1920), один из виднейших социологов конца XIX — начала XX в., оказал огромное влияние на развитие социологической науки и научных представлений о социальных и политических технологиях. Воззрения М. Вебера лежат в основе становления неклассического направления современной социологии и постмодернистские социологические концепции, возникшие в середине XX в., в той или иной мере обращаются к положениям, выдвигаемым выдающимся немецким социологом.

Основу социологии М. Вебера составляет учение о социальном действии, которое в сочетании с идеей рациональности лежит в основе понимания власти и управления. М. Вебер выделяет три типа господства: легальный, традиционный, харизматический, каждому из которых характерен определенный тип управления. При легитимном господстве в основе управления лежит целерациональное действие, осуществляется подчинение законам, управление реализует бюрократия. Традиционный тип господства обусловлен нравами и традициями, а управление осуществляется начальником — "господином", штаб управления — "слуги", а подчиненные — "подданные". Харизматический тип легитимного господства опирается не на устоявшуюся традицию, а на харизматического лидера, признание за ним почти божественного права править.

В историю менеджмента М. Вебер вошел как создатель классической теории бюрократии. Эта теория базировалась на таких его теориях, как теория идеальных типов, учение о социальном действии, рациональном экономическом поведении, теория власти и ее типология. Поэтому бюрократия, согласно М. Веберу, воплощает идеальный тип легального господства и формальной рациональности. В основе ее существования лежит целерациональная деятельность. Она рассматривалась как некий безличный механизм рациональной организации власти.

Нельзя недооценивать влияние на управление выдающегося ученого XX в., русско-американского социолога **Питирима Сорокина** (1889–1968). В социологическую науку он вошел как создатель оригинальной социологической теории — интегральной социологии, а также теорий социокультурной динамики, социальной стратификации и мобильности, открыватель фундаментальных законов общества (закон социального иллюзионизма: ценности и идеалы, воспроизведенные в революционный период, являются иллюзорными; закон позитивной и негативной поляризации, описывающий дифференциацию поведения людей в период кризиса; закон перманентной флуктуации, представляющий собой колебание от средних параметров социокультурных систем и их сфер: экономики, политики, идеологии). П. Сорокин не создал оригинальной управленческой концепции, но его идеи существенно повлияли на управленческую деятельность. Они увеличили общее интеллектуальное и гуманистическое содержание социологической науки. Наиболее ценными для социологии управления являются, во-первых, теория кризиса, в основе которого, согласно П. Сорокину, лежит борьба сил негативной и позитивной поляризаций, что закладывает теоретические основы социологии анатикризисного управления; во-вторых, теория реформирования общества, согласно которой реформы должны соответствовать позитивной флуктуации, обеспечивать расковывание интересов людей, разгрузку государства от несвойственных ему функций, обеспечение правопорядка в обществе; в-третьих, роль в социальном управлении гражданского общества и человека с его мыслями, чувствами и эмоциями.

Большое воздействие на социологию управления оказал американский социолог **Толкотт Парсонс** (1902–1979), сформировавший концепцию структурно-функционального подхода, которая заключается в концентрации внимания исследователя на диалектической взаимосвязи структуры и функций элементов социальных систем. Как подчеркивал Т. Парсонс, структура составляет “анатомию” социальной системы, а функции — ее “физиологию”. В равной мере подобный подход применим для анализа социальных и политических технологий, обладающих структурой, функциями и состоящих из различных элементов.

Функционирование социальных систем, по его мнению, осуществляется как процесс социального действия, ориентированный на определенные ценности, которые делятся на пять основных групп в полярной связи: “универсализм — партикуляризм”, “достижение — предписывание”, “аффективность — нейтральность”, “специфичность — диффузность”, “ориентация на себя — ориентация на коллектив”.

Эти пять оппозиций социального действия реализуются на четырех системных уровнях: субъекта действия, где оппозиции проявляются как многообразные варианты реальных форм действий; личности, где оппозиции предстают в форме потребностей-установок; социальной системы, где противоположные ориентации раскрываются как ролевые ожидания (экспектации); культуры, где все пять вариантов действия являются нормативными образцами. Таким образом, в соответствии с представлениями Т. Парсонса социальная система состоит из четырех подсистем, каждая из которых выполняет определенную функцию: экономика — адаптации к внешней среде; политика — целедостижения; право — интеграции и культура — “латентного” поддержания стереотипов и образцов.

Нормальное функционирование социальной системы возможно только в процессе решения следующих “системных задач”: неуклонного поддержания ценностных образцов системы, обеспечения системной интеграции, наличия условий для достижения системной цели (системных целей) и обеспечения адаптации.

Одной из центральных проблем в исследованиях Т. Парсонса является проблема власти. Политическая подсистема общества полноценно функционирует благодаря тому, что опирается на власть, которая предполагает способность обеспечивать организацию людей для эффективного коллективного действия с тем, чтобы достичь общих целей. Власть в политике для Т. Парсонса представляет собой такое же средство обмена и мобилизующий стимул, каким в экономике являются деньги. “Власть, — подчеркивал он, — занимает в анализе политических систем место, во многих отношениях сходное с тем, которое занимают деньги в экономических системах”.

В соответствии с парсонсовской интерпретацией политической подсистемы общественной жизнедеятельности “место инди-

вида, группы или института в социальной иерархии, с одной стороны, и выполняемые ими функции — с другой, определяют их поведенческие установки, ориентиры и цели деятельности в обществе. Изучение ролей и их изменений позволяет раскрыть процесс принятия решений, т. е. понять механизм функционирования власти в обществе".

Политическая жизнь, понимаемая как функционирование политической подсистемы общества, — это весьма сложная совокупность воздействий лидеров на людей через органы власти в рамках регламента правовых правил политической игры, состоящая из определения целей, принятия решений и их реализации посредством мобилизации при необходимости всех ресурсов страны.

В соответствии с представлениями Т. Парсонса власть представляет собой особенное интегральное свойство социальной системы, связанное с поддержанием ее целостности, координацией общих коллективных целей с интересами отдельных элементов, а также обеспечивающее функциональную взаимозависимость подсистем общества на основе консенсуса граждан и легитимизации лидерства.

Политика как сфера реализации власти включает с одной стороны социальный механизм, состоящий из определения коллективных целей, принятия решений и мобилизации необходимых ресурсов для достижения целей, а с другой стороны, обеспечивающую его институциональную структуру, состоящую из трех компонентов: институтов лидерства, органов власти, норм и правил регламентации, объединяющихся в единую систему политических действий.

Ученик Т. Парсонса **Роберт Мертон** (1910–2002) распространил функциональный анализ с общества в целом на его составляющие, ввел понятия дисфункции и чистого баланса, широко применяемые в управленческой деятельности.

Существенное влияние на теорию управления и ее социологическую составляющую оказал американский математик, основатель кибернетики **Норберт Винер** (1894–1964). В знаменитых работах "Кибернетика, или Управление и связь в животном и машине", "Человеческое использование человеческих существ. Кибернетика и общество" он не только обосновал создание всеобщей науки об управлении, получении, передаче и преобразова-

нии информации в системах любой природы (технических, биологических, социальных, экономических, политических, административных и др.) — кибернетики, но и создал ее философию и социальную транскрипцию. Общество он рассматривал в аспекте нарастания негоэнтропии, неупорядоченности, хаоса. Задача управления заключается в создании островков упорядоченности. Он обосновал кибернетический подход к управлению, ввел в научный оборот его терминологию ("информация", "управление", "обратная связь" и др.), заложил основы математического моделирования процессов управления.

Кибернетика возникла на стыке математики, логики, семиотики, физиологии и социологии. В этой науке Н. Винер интерпретировал управление как процесс переработки воспринятой информации в сигналы, корректирующие функционирование кибернетической системы, что позволило с этих позиций убедительно анализировать управление в системах любой природы.

Основополагающей концепцией американской социологии менеджмента является теория "управленческой революции", суть которой заключается в том, что происходит быстрое перерождение современного развитого западного общества посредством превращения наемных работников в управляющих, которые вытесняют из управления старую элиту капиталистов-собственников. Основоположниками этой концепции являются **Д. Белл, П. Сорокин, Т. Парсонс.**

Современная социология управления

Социология управления представляет собой динамично обновляющуюся систему знаний. Быстрое ее развитие обусловлено стремительным ростом сложности и масштабности реализуемых в обществе управленческих задач. В XX в. кардинально изменились механизмы развития общества, в котором произошло сужение традиционализма, возросла динамика перемен, эффективность развития государств и народов начала зависеть от скорости освоения ими нововведений. Управление как поведение в постоянно изменяющихся ситуациях пришло на смену тщательному соблюдению традиции.

Современная социология управления характеризуется рядом особенностей. Прежде всего, следует отметить увеличение массы

и повышение роли социального знания в системе знания об управлении. Менеджмент как таковой по мере развития приобретает все более социологическую транскрипцию. Другой особенностью является широкое использование эмпирических социологических исследований диагностического и технологического характера. Современная социология управления приобретает доминирующую ориентацию на разработку управленческих социальных технологий.

Значительный вклад в формирование современной транскрипции социологии управления внес один из крупнейших социальных теоретиков современности немецкий социолог **Никлас Луман** (1927–1998). Он констатировал кризис современной социологии и обосновал выход из него посредством новой парадигмы, перехода от социологической теории на базе понятия "действие", свойственного классической социологии, к социологической теории, основывающейся на понятии "система". Он также сформировал теорию самореферентных систем, согласно которой общество постоянно отличается от внешней среды, идентифицируясь в определенных пределах. Эта система является самовоспроизводящейся, или аутопойетической. При этом оно не только воспроизводит, но и описывает себя, т. е. является самореферентной системой. Элементы этой системы — не люди или их действия, а коммуникации, под которыми понимается не просто передача, а различение информации. Коммуникации делятся на события, не обладающие временной протяженностью, а реализующиеся мгновенно. При этом структура системы Н. Луман рассматривает не как фактор устойчивости система, а как фактор ее обновления. По сути он заложил концептуальные основы управленческой деятельности в информационном обществе.

Если Н. Луман отошел от классической социологии, то другой выдающийся социолог современности англичанин **Энтони Гидденс** (р. 1938) пошел по пути переосмысления и модернизации классической социологии. Наибольший интерес представляет его теория структурации, осмысление структуры, системы, действия и агента действия. Огромное внимание он уделил рационализации и мотивации действий, а также рефлексивному их мониторингу, т. е. постоянному и непрерывному их отслеживанию индивидом. При этом структуру он понимал как набор пра-

вил, относящихся к трансформационным практикам. Структуры представляют собой регулярные наборы отношений субъектов действия, системы являются отношениями между индивидами и коллективами, воспроизводимыми как регулярные социальные практики, а структурация относится к условиям, управляющим преемственностью и преобразованием структур. Идеи Э. Гидденса плодотворны не для функционального управления, а для управления социальным развитием, реформированием общества. Трудно переоценить их роль в развитии теории и практики социальных технологий.

Выдающийся немецкий социальный философ и социолог **Юрген Хабермас** (р. 1929) обеспечил переход от классической социологии к социологии постмодернизма. Своими работами "Теория общества или социальная технология?", "Теория коммуникативного действия", "Мораль и коммуникация", "Постмодернистское мышление" он оказал огромное влияние, с одной стороны, на формирование и проникновение в управление философии постмодерна, а с другой — на становление современных технологий информационных коммуникаций.

Существенно повлияла на современное управление идея Ю. Хабермаса о четырех типах индивидуальных социальных действий: стратегического (ориентированного на достижение целей), нормативного (подчиненного норме), драматургического (ориентированного на создание имиджа) и коммуникативного (достижение совместных результатов в определенной ситуации).

Трудно переоценить влияние на управление и социологию управления, оказанное выдающимся французским социологом, представителем постструктурализма **Пьером Бурдье** (1930–2002). Он ввел в научный оборот понятие "габитус", под которым понимается целостная система диспозиций, восприятия, оценивания, классификации и действий как результат опыта жизнедеятельности индивида. П. Бурдье огромное внимание уделял развитию теории социального пространства, которое является амбивалентным по сути и состоит из физического и символического пространства. Положение в социальном пространстве определяет габитус. Значительный интерес представляют его теории экономического, культурного, социального и символического капитала, поля, понятия символической борьбы, символической собственности, символического насилия и культур-

ного произвола, существенно повлиявшие на формирование современных управленческих взглядов.

Наиболее известными специалистами в различных аспектах социологии управления являются в США **Алвин Тоффлер** (р. 1928), исследовавший метаморфозы власти и управления в процессе становления информационной цивилизации; **Френсис Фукуяма**, изучающий тенденции развития менеджмента в XX в., роль морали и принципа доверия в его достижениях; в России **Ж. Тощенко** (р. 1935), исследовавший вопросы социального планирования и управления; **Н. Лапин** (р. 1931), специалист в области социологии труда и управления, социологии инноваций, социальных аспектов системного анализа и социологии политики; **А. Кравченко** (р. 1949), исследующий вопросы теории, методологии и истории социологии управления и менеджмента; **А. Пригожин** (р. 1940), исследующий проблемы социологии организаций и индустриальной социологии; **В. Иванов** (р. 1936), разработавший концепцию социальных технологий, современного российского менеджмента; в Белоруссии **Е. Бабосов**, изучавший конфликты и управление в экстремальных ситуациях; в Украине **Н. Сакада** (р. 1936), исследовавший социальные проблемы руководителя производственного коллектива; **Е. Суименко** (р. 1932), изучавший проблемы руководителя и предпринимателя; **Г. Щёкин** (р. 1949), анализирующий проблемы социального управления организации и психологии управления персоналом.

1.5. Зарубежные модели управления как объект социологического анализа

Понятие модели управления

Управленческая деятельность характеризуется некоторой пространственно-временной локализованностью, значительным национальным, цивилизационным разнообразием. Она представляется существенной подсистемой общества, от которой в немалой степени зависит успешность его развития. В этой связи в научный оборот было введено понятие “модель управления”. Под моделью управления понимается некоторая выстро-

енная теоретическая совокупность представлений о том, как выглядит система управления, как она воздействует на объект управления, как адаптируется к изменениям внешней среды, чтобы управляемая организация могла добиваться поставленных целей, устойчиво развиваться и обеспечивать свою жизнеспособность [54, с. 52–54].

Управление в современном обществе охватывает все его сферы: производство, политику, культуру, науку, образование, здравоохранение. Развитие управления характеризуется значительным разнообразием, что обусловлено различием условий социально-экономического развития этих стран и их национальными особенностями. Вместе с тем это разнообразие имеет вполне определенные пределы, определяемые моделями управления.

Особенность моделей управления заключается в том, что они формируются, с одной стороны, под воздействием условий исторического развития стран, а с другой — под влиянием теории и практики менеджмента. Значительный вклад в становление и эволюцию моделей управления внесли **Р. Оуэн, Ф. Тейлор, М. Вебер, А. Файоль, Г. Эмерсон, Э. Мэйо, Д. Макгрегор, А. Маслоу, Р. Лайкерт, Р. Блейк, Дж. Моутон, У. Оучи, Л. Эрхард, Г. Мюрдаль, К. Эклунд** и др.

Социология управления исследует модели управления с предметно-методологических позиций. При этом она рассматривает:

во-первых, их социальное содержание, категориальный аппарат, социальные закономерности;

во-вторых, социальную детерминированность моделей складывающимися в обществе определенными условиями и особенно в управлении и производственной деятельности. Они существенно зависят от уровня цивилизованности общества, социально-экономического и духовного развития. Чаще всего модели формируются в критические периоды развития общества, когда обостряется потребность в реализации интересов определенных социальных групп, личности;

в-третьих, практику их реализации, восприятие населением, руководителями, трудности и препятствия освоения. Опыт показывает, что модель никогда не возникает сразу в завершенной форме. Обычно возникают ее составляющие в практике управле-

ния отдельными наиболее успешными фирмами, потом осуществляется обобщение теоретиками и широкое распространение;

в-четвертых, социальные последствия от применения определенной модели. При этом осмысливаются, прежде всего, последствия для повышения эффективности управления, регулируемости общественных процессов, степени удовлетворения социально-экономических и духовных запросов людей.

Характеристика основных зарубежных моделей управления

При максимально обобщенном подходе выделяются четыре модели управления:

- западно-европейская, характерная для европейских стран, которая сложилась под влиянием европейских ценностей, культуры и демократии;
- северо-американская, свойственная для США и Канады;
- азиатская, отличающаяся значительным разнообразием, но наиболее выраженная в японской модели. На этой модели значительно отразились особенности восточной культуры и религии;
- российская, формирующаяся в России и других постсоветских странах под воздействием исторически присущего россиянам общинного образа жизни и управленческого насилия.

На становление указанных моделей существенно влияют особенности общества, уровень его экономического, социального и политического развития, специфика государства, демократии, управленческие традиции, культура и духовность. Так, одной из прогрессивных тенденций развития современного управления является развитие социального управления, его социального менеджмента. Стабильно высокий уровень развития стран-лидеров на основе рыночной экономики и социальной ориентации государства позволяет гарантировать минимальное количество услуг населению, обеспечивающихся благодаря прогрессивному налогообложению на основе принципа социальной солидарности, когда здоровые поддерживают больных, богатые — бедных, молодые — пожилых, и происходит частичное перераспределение доходов в пользу безработных, инвалидов и других катего-

рий малоимущего населения. При этом в Западной Европе большую роль в поддержании благосостояния населения играет государство, устанавливающее в законодательном порядке продолжительность рабочего дня, количество выходных дней, оплачиваемые отпуска, минимальную заработную плату, меры, гарантирующие занятость и социальное обеспечение. В США эта проблема решается преимущественно с либеральных позиций, когда государственная поддержка осуществляется только на уровне программ для беднейших слоев населения. Однако здесь широко используется благотворительная деятельность неправительственных организаций. Для азиатской модели управления свойственны патерналистские формы решения социальных проблем. Российская модель управления тяготеет к единению патернализма и либерализма.

На западноевропейскую модель управления существенно повлияли три фактора: ***развитие европейской культуры***, апеллирующей к гуманизму, национальной и религиозной терпимости; ***социальная ориентированность и правовая природа государств***, ограничивающие жесткость менеджмента; ***процессы европейской интеграции***, приводящие к унификации принципов, норм и технологий управления. Поэтому для западноевропейской модели управления свойственны следующие особенности:

- нормативно-правовое обеспечение деятельности менеджеров, функционирования организаций и институтов, осуществление управленческой деятельности в рамках правового поля;
- максимальная демократизация управления, обеспечение участия населения в управлении и самоуправлении, защита прав человека в системах управления, особенно меньшинства;
- принципиальная рационализация управленческой деятельности с позиций норм и технологий, подготовки управленцев, принятия решений и т. д.;
- максимальная информационная открытость систем управления, особенно органов государственной власти и местного самоуправления;
- развитие организационной и управленческой культуры;

- системная деятельность по снижению коррупции и других управленческих патологий.

В целом управление в странах Западной Европы характеризуется тем, что это управление в развитых и благополучных обществах, где интенсивно развивается постиндустриальная цивилизация, господствует средний класс, развивается демократия. Вместе с тем низкие темпы воспроизводства населения порождают значительную потребность в иностранной рабочей силе. Поэтому в большинстве европейских стран постоянно увеличивается численность эмигрантов, которые слабо интегрируются в национальные культуры, что создает довольно много проблем девиации, закладывает конфликтность в общество и организации. Поэтому управление вынуждено приспосабливаться к полиэтничности и поликультурности путем максимальной унификации и упрощения управленческих процедур, особенно коммуникации, а также использования принципа политической корректности и лояльности к представителям различных групп населения.

Сопоставление подходов к управлению однотипными процессами в США и Японии приведено в табл. 1.7 [54, с. 52–54].

Таблица 1.7

Сопоставление подходов к управлению в США и Японии

Подходы к управлению	
США	**Япония**
1	2
Первостепенное значение придается материально-вещественному фактору. Человек на втором плане как необходимое и неизбежное приложение	Человеческий фактор на первом плане. Повышенное внимание к работникам
Слабое чувство лояльности. Работник рассматривает корпорацию, в которой трудится, только как источник личного дохода и потому вынужден приходить туда на работу. Больше его практически ничего с ней не связывает. При предложении большей зарплаты не колеблясь перейдет на другое место работы	Сильное чувство лояльности работников и их отождествление себя с корпорацией, готовность к самоограничению и жертве во имя “своей” фирмы

Продолжение табл. 1.7

1	2
Краткосрочный найм. Высокая текучесть кадров	Пожизненный найм. Очень низкая текучесть кадров
Быстрая оценка кадров и столь же быстрое их профессиональное продвижение. Если этого не происходит, специалисты проявляют нетерпение, подумывают о неудачной карьере и переходе в другую фирму	Основательная, растянутая во времени оценка кадров и их медленное, постепенное профессиональное продвижение. Работник смиренно ждет. Он уверен, что в конце концов его оценят объективно
Руководитель в своей работе рассчитывает только на себя (“одинокий волк”). Как правило, это ярко выраженная индивидуальность. Индивидуальная ответственность за результаты	Руководитель ведет себя как член единой команды. Ярко проявляются дух корпоративности, “группизм”. Коллективная ответственность за результаты
В отношениях между персоналом поощряется независимое поведение	В отношениях между персоналом поощряется взаимозависимость
Работник сориентирован на узкую специализированную деятельность. Ценят талант, выдающиеся способности, умение быстро и хорошо выполнять конкретную работу. Расходы на профподготовку невелики. Преобладают краткосрочные виды обучения и тренинги по конкретным видам деятельности	Работник сориентирован на универсальный, неспециализированный вид деятельности. Подготовка ведется по широкому профилю. Ценится развитая гамма личностных качеств. Предпочтение отдается длительным и фундаментальным видам подготовки
Технократические (формальные, количественные) механизмы целеполагания и контроля	Неформальные, тонкие (мягкие) механизмы целеполагания и контроля
Минимальное участие работников в делах фирмы, в которой работают. Им дают только ту информацию, которая нужна им для выполнения непосредственных обязанностей	Управленческий персонал и рабочие совместно владеют информацией о состоянии дел в фирме, в которой работают. Рабочие в максимальной мере участвуют в делах фирмы (“кружки качества”, самоуправляемые группы)
Между персоналом преобладают формальные контакты, диктуемые производственной необходимостью. Укрепление и развитие межличностных связей не рассматривается как фактор	Преобладают неформальные контакты между персоналом. Руководство сознательно поощряет и культивирует различные формы интенсивного межличностного общения

Окончание табл. 1.7

1	2
повышения эффективности производства	
Если изменение назрело, то оно осуществляется в полном объеме и решительно “хирургическим методом”	Изменения осуществляются постепенно, через отдельные исправления и улучшения, “методом массажа”
При оценке работника и его продвижении главными критериями являются личные заслуги и качества лидера	При оценке работника и его продвижении главными критериями являются старшинство и умение ладить с людьми
Компании не считают целесообразным оказывать своим работникам социальную помощь. Распространен “принцип дикой утки” — тепличные условия отрицательно сказываются на способности к активным действиям и выживаемости	Сильно развита система социальной помощи и социальных услуг, оказываемых компанией своим работникам. Поощряется и культивируется патернализм

В последние годы интенсивно формируется российская модель менеджмента, отдельные положения которой изложены в трудах **А. Радищева, М. Сперанского, Н. Мордвинова, П. Столыпина, А. Богданова, А. Чаянова, А. Гастева, С. Струмилина, В. Афанасьева** и др. В настоящее время вопросы формирования этой модели рассматриваются в работах **А. Прохорова, В. Иванова, В. Патрушева.** Основные ее характеристики — опора на коллектив, коллективный контроль в принятии решений. От Азии Россия впитала форму группового мышления, массовое насилие над населением, патернализм, а от Европы — индивидуализм с присущим ему мировоззрением, культуроцентристскую тенденцию. Поэтому корпоративизм и индивидуализм — фундаментальные составляющие российского менеджмента.

Пограничность цивилизационного положения России между Европой и Азией привела к тому, что модель управления в ней представляет собой сложный синтез азиатского и европейского. При этом в условиях тоталитарного и авторитарного развития доминировали наиболее негативные аспекты азиатской модели, а в условиях демократизации осваивались наиболее позитивные европейские ценности. Однако Россию нельзя рассматривать

только как пограничную зону между Западом и Востоком. Сама она представляет собой, по сути, отдельную специфическую цивилизацию, на формирование которой значительно повлияли татаро-монгольское иго, противоречивый процесс формирования Московской Руси, имперское развитие России, сталинский тоталитаризм и государственный социализм.

Эти факторы определили существенную роль насилия в управлении, его централизаторский характер, разрыв между государственным управлением и местным самоуправлением. Российский управленец отличается развитой волей, универсальностью, способностью брать на себя ответственность. Однако наряду с позитивными аспектами нередко наблюдаются также негативные, связанные со злоупотреблением властью, коррупцией. Управленец, достигший некоторой независимости, в своей зоне управления довольно часто начинает вести себя как русский барин, реализующий собственные прихоти. По сравнению с историческим прошлым России в современных условиях насилие изменило свои формы. Сегодня широко используется демонстрация насилия, его публичные проявления. Например, в борьбе за чистоту помещений и воздушного пространства в корпусах ректоры некоторых вузов отчисляют первых попавшихся на глаза студентов, курящих в неположенных местах. Приказ ректора демонстративно зачитывается во всех группах вуза. Спустя месяц виновных студентов восстанавливают. Наказание под “горячую руку”, отрицаемое всеми остальными моделями управления, в российской модели распространено довольно широко.

Существенно влияют на формирование российской модели управления суровые природные и сложные социально-экономические условия жизни. В отличие от гражданина западноевропейского государства россиянин почти всегда не жил, а выживал. Это приводило к усилению роли в жизни общества коллективизма. Нельзя не согласиться с тем, что “именно коллективизм, соборность, общинность веками является основным цементирующим материалом в конструкции хозяйственной и управленческой модели в России. И это не искусственно привнесенный фактор, а объективно сложившийся и проверенный многовековой историей” [54, с. 37].

Космические масштабы Российского государства порождают менеджеров, отличающихся масштабным и инновационным

мышлением. Однако эти же факторы формируют такие негативные явления, как мессианство, утопизм, маниловщину как чисто русское явление. Несомненными особенностями российской управленческой модели являются универсальность, недостаточное разделение управленческого труда, что обусловлено взваливаемой на управленца ответственностью верхними эшелонами управления. Они позволяют ему решать практически любые управленческие задачи. Но такая деятельность неизбежно порождает стрессы, приводит к инфарктам. Российская модель управления является принципиально инфарктной.

Довольно быстро формируется также украинская модель управления, которая находится под влиянием как европейского, так и российского опыта. Наиболее существенными чертами этой модели являются следующие:

- формальная ориентация управления на европейскую модель, а фактическое осуществление по российскому образцу;
- ориентация менеджеров на мирное решение возникающих управленческих конфликтов;
- доминирование при подборе персонала родственного принципа (родственников, кумовей и т. п.);
- значительная роль в успехе бизнеса политической ориентации, властной коммуникации, принадлежности к политическим и олигархическим кланам.

Эти особенности украинской модели управления фиксируют ее переходность, начало становления. Масштабными "болезнями" украинского управления являются коррупция, злоупотребление властью и некомпетентность.

1.6. Отечественная теория и практика управленческой деятельности

Развитие теории управления в СССР

История идей и практики управления в СССР очень противоречива. С одной стороны, в управлении и социальных аспектах управления наблюдались выдающиеся достижения. Важно и то, что В. Ленин был несомненным скрытым

поклонником Ф. Тейлора, хотя и называл его систему зверской. По всей видимости, из его работ вождь почерпнул идеи рационализации труда, которые были доведены до парадокса в стремлении превратить общество в рационально организованную фабрику. Как бы там ни было, но великие создатели научного менеджмента, за исключением капиталиста Дж. Форда, были очень популярны в СССР. Довольно быстро возникли также собственные теоретики и исследовательские институты как в сфере научной организации труда, так и в сфере управления. Значительный вклад в развитие теории управления внесли А. Богданов (создатель учения об организации — тектологии), Н. Бухарин (1888–1938) (заложил основы теории управления научно-техническим прогрессом), В. Бехтерев (руководитель Центральной лаборатории по изучению труда) А. Гастев (директор Центрального института труда), П. Керженцев, Ф. Дунаевский (директор Всеукраинского института труда), Н. Витке, Е. Розмирович (директор Государственного института техники управления), И. Бурдянский (директор Казанского института научной организации труда), П. Ерманский (директор Таганрогского института научной организации производства) и др.

А. Богданов (1873–1928) является основоположником общей теории систем, теории организации. Он разработал общую теорию организационной науки (тектологии), которая должна систематизировать опыт человечества в освоении организационных законов, в соответствии с которыми осуществляется управление организациями.

Основная идея тектологии состоит в тождественности организации систем разных уровней — от микромира до биологических и социальных систем. Относительно социальных процессов А. Богданов считал, что “всякая человеческая деятельность объективно является организующей или дезорганизующей”. Он полагал, что дезорганизация является частным случаем организации. Во всем мире происходит борьба организационных форм, и в этой борьбе побеждают более организованные формы (неважно, идет ли речь об экономике, политике, культуре или идеологии). Это происходит потому, что организационная система всегда больше, чем сумма ее элементов, а дезорганизационная система всегда меньше суммы своих частей. Поэтому основная

задача тектологии состоит в лучшей организации вещей (техники), людей (экономики) и идей.

Ученый считал, что всякую человеческую деятельность можно рассматривать как некоторый материал организационного опыта и исследовать с "организационной точки зрения". Это положение является ключевой позицией современного менеджмента. Он внес заметный вклад в становление и развитие науки управления как представитель организационно-технологического подхода к управлению. "Всякая задача, — отмечал он, — может и должна рассматриваться как организационная".

А. Богданов одним из первых в мире ввел понятие системности, указав, что организация есть целое, которое больше суммы своих частей. Состояние системы определяется равновесием противоположностей. В результате непрерывного взаимодействия формируются три вида систем, которые он различает по степени их организованности — организованные, неорганизованные и нейтральные.

А. Богданов разработал идею о структурной устойчивости системы и ее условиях. В этой системе он одним из первых выявил два вида закономерностей:

- формирующие, т. е. закономерности развития, приводящие к переходу системы в другое качество;
- регулирующие, т. е. закономерности функционирования, способствующие стабилизации нынешнего качества системы.

Он ввел также ряд понятий, характеризующих этапы развития различных систем. Так, термин "комплексия" он употреблял для обозначения ситуации, когда система представляет собой чисто механическое объединение элементов, между которыми еще не начались процессы взаимодействия. Это характерно для случаев, когда, скажем, предприниматель начинает создавать организацию (набрал кадры, купил технику, помещение и т. д.), но как таковая она еще не функционирует.

Термин "конъюгация" (по А. Богданову) означает уже такой этап развития системы, когда начинается сотрудничество между элементами системы (например, работники установили между собой формальные и неформальные отношения).

Термин “ингрессия” выражает этап перехода системы к новому качеству (например, рост сплоченности, взаимопонимания, сработанности коллектива), а понятие “дезингрессия”, наоборот, означает процесс деградации системы, ее распада как целостного объединения.

Создателем советской школы научной организации труда является талантливый ученый, поэт **А. Гастев** (1882–1941), репрессированный сталинистами. В 20–30-е годы XX в. в СССР разворачивается мощное движение за научную организацию труда (НОТ) и управления производством, в котором важную роль сыграли прикладные социальные разработки. А. Гастев ввел в научный оборот понятие социальной инженерии. Ученый поставил вопрос о комплексной, совершенно новой науке о труде и управлении — прикладной “социальной инженерии”. Эта наука была призвана решить проблему синтеза важнейших аспектов организации трудовой и управленческой деятельности: технического, психофизиологического, экономического. А. Гастев рассматривал социальную инженерию как относительно самостоятельную отрасль исследований. Ее отличительная особенность заключалась в преимущественной направленности не столько на социальное познание (открытие научных фактов или эмпирических закономерностей), сколько на изменение социальной действительности (внедрение инновационных и практических рекомендаций).

С 1921 по 1938 г. А. Гастев возглавлял Центральный институт труда (ЦИТ) в Москве, по методикам которого прошли обучение более 500 тысяч квалифицированных рабочих и консультантов по управлению и НОТ. Разработки ученого получили признание не только в СССР, но и за рубежом.

Предметом изучения А. Гастева являлись не вообще существующие управленческие процессы, а протекающие в различных сферах общественного производства. Структурно исследование производства включало два раздела: научную организацию производственного процесса, теоретической основой которого служили физиология и психология, и научную организацию управления, теоретико-методологической базой которой была социальная психология. Предметом первой является рациональное соединение человека с орудием, второго — взаимодействие людей в трудовом процессе.

Исследователь творчества А. Гастева российский социолог А. Кравченко отмечает: “Для руководителя Гастев предлагал полугодовой испытательный срок, в процессе которого за кандидатом на выдвижение проводилось бы тщательные социально-психологические наблюдения и на основании этого составлялся “психологический паспорт”. Требуемая от руководителя деловая инициатива будет встречена с большим энтузиазмом, если прежде всего, он покажет себя как исполнительный и дисциплинированный работник. Авторитет в коллективе, основанный на высокой личной культуре труда и профессиональной компетентности, представляет собой фундамент искусства управления. Согласно логике такого подхода руководитель не приглашается извне, а воспитывается в собственном коллективе” [27, с. 298].

А. Гастев четко различал два самостоятельных объекта исследования: управление вещами и людьми. Полагая наличие у них общих черт, ученый, между тем, не ставил перед собой задачи выявить различия. Проблематика руководства людьми, согласно А. Гастеву, растворяется в сфере технической организации. Впрочем, при всем внимании к процессам, протекающим в системе “человек — машина”, он подчеркивал значимость человеческих взаимоотношений в организации и указывал, что “в общей системе… движения вещей передвижение человека и его воздействие на других… оказалось небольшим, но часто определяющим оазисом”.

Многие исследования А. Гастева полезны и для нашего времени. Вот его рекомендации для управленческой коммуникации: “В пять минут можно изложить самую сложную мысль. Сначала подавайте короткой фразой главную суть. На это потратьте минуту. Потом давайте комментарии и цифры. На это — четыре минуты”.

Проблемы рационализации труда и управления исследовались также во Всеукраинском институте труда (г. Харьков), который возглавлял специалист в области принятия решений **Ф. Дунаевский** (1887–1960). В частности, исследовались вопросы управленческого контроля, коллегиальности и единоначалия, совершенствования организационной структуры и стилей управления. В результате была разработана теория распоряжений, направленная на повышение обоснованности управленческих решений и распоряжений. При этом считалось, что главное

в деятельности руководителя не просто отдать приказ, а обеспечить его исполнение.

Н. Витке изложил основные идеи своей концепции управления в работе "Организация управления и индустриальное развитие" (1925 г.), обосновав требования производства к усовершенствованию системы управления, замену традиционных методов управления на новые. Он выделил два вида управления: управление людьми и вещами. При этом акцентировал внимание на социологических исследованиях управления как разновидности социально-трудовых отношений. Большое внимание Н. Витке уделял социально-психологическим отношениям в системах управления, обосновал психологические методы управления, социально-психологические законы управления персоналом, заложил основы новой отрасли знания — социологии управления. Ортодоксальными советскими учеными Н. Витке был подвергнут резкой критике за "голый психологизм" управления.

Несомненным шагом вперед является управленческий конструктивизм Н. Витке, который вплотную подошел к проблеме социоинженерного и технологического аспектов управления, заложил основы социально-технологического проектирования.

Однако быстрое и весьма успешное развитие теории управления и социологии управления было прервано. В 1929 г., по меткому определению И. Сталина, "великого перелома" социология была признана буржуазной лженаукой, и более чем на полстолетия задержалась ее институционализация. Точнее, она была разрушена, ибо до этого рокового года социологическая наука развивалась довольно интенсивно, проникая, в том числе и в осмысление социальных аспектов управленческой деятельности. Последовали репрессии видных социологов и статистиков.

С этого времени вплоть до конца 50-х годов XX в. наступил мрачный период для социологической науки, который характеризовался ее запретом и развитием под патронажем других отраслей знания: философии, статистики и научного коммунизма. Однако и в этот период работали ученые с мировыми именами: основоположник изучения бюджетов времени, рассматривавший в качестве важнейшего закона народонаселения повышение качества населения **С. Струмилин** (1877–1974).

На протяжении почти двадцати лет (1935–1955 гг.) исследования в области управления практически не велись: социальные

науки были в опале, а управленческая практика являлась лишь одним из аспектов жизни тоталитарного государства. Приход к власти Н. Хрущева несколько изменил ситуацию. Во-первых, были сняты идеологические запреты на исследования в различных отраслях знаний; во-вторых, наметилась общая либерализация всех сфер жизни советского общества; в-третьих, было признано, что страна нуждается в изменениях экономической политики и соответственно в обновлении методов управления народным хозяйством.

Возрождение социологии началось в 60-е годы, когда в Москве, Ленинграде, Свердловске и Новосибирске были открыты центры исследования характера труда и отношения к труду работников промышленных предприятий, а также оплаты труда в сельском хозяйстве. Стали формироваться институты социологии в Москве и Ленинграде, отделы социологических исследований институтов философии в столицах союзных республик, а также заводские социологические службы. Результаты социологических исследований применялись в управлении, но только тогда, когда не выходили за рамки управления отдельными предприятиями и не противоречили идеологическим догматам.

В годы застоя социология периодически подвергалась атакам со стороны административно-командной системы, наблюдались попытки приспособить социологические исследования нуждам этой системы, многие из них носили чрезвычайно идеологизированный и политизированный характер. Место и роль социологии в обществе были чрезвычайно противоречивы. С одной стороны, начиная с XXIII съезда КПСС в партийных документах постоянно отмечалась необходимость развития конкретных социологических исследований, акцентировалась острая потребность в социологической информации со стороны социального управления. Однако, с другой стороны, постоянно критиковались социологические институции, социологи и их работы, началась эмиграция социологических кадров высшей квалификации.

Только 12 мая 1988 г. на Политбюро ЦК КПСС был поставлен вопрос о развитии марксистской социологии, которая, наконец, была признана наукой.

В ходе перестройки окончательно обнаружились масштабы и последствия разгрома и преследований социологической науки, среди которых особенно важными являются следующие:

- крупномасштабные ошибки и преступления в обществе, связанные с принятием научно необоснованных управленческих решений;
- превращение марксизма-ленинизма в закрытую догматическую систему, потерявшую связь с действительностью;
- низкая социологическая культура мышления в обществе.

Трудности взаимодействия социологии и управления были обусловлены не только штампом неполноценности, который был поставлен на социологии, но и тем, что управление было крайне идеологизированной сферой деятельности, закрепленной за КПСС в ее руководящей функции.

В период так называемого развитого социализма значительное внимание уделялось НОТ и управления. Типичными проблемами, которые интересовали исследователей того времени, были проблемы управления научно-техническим прогрессом, повышения эффективности управления экономикой, планирования, вскрытия и использования резервов общественной системы и производства, автоматизация производства и управления, развитие сетевого планирования и управления, разработка и внедрение автоматизированных систем управления (АСУ). Среди известных специалистов в области управления того времени, которые внесли значительный вклад в развитие управленческой науки, следует отметить **Д. Гвишиани** (р. 1928), изучавшего проблемы управления, социальной организации и систем, осмыслившего американские теории организационного управления и обосновавшего необходимость создания единой научной теории управления; академика **В. Трапезникова**, рассматривавшего управление как основной вопрос науки и техники, систему, состоящую из элементов процесса в виде отрезков времени, точек пространства, объема информации и конкретных действий, которые суммируются и разделяются по этапам процесса; академика **В. Глушкова** (1923–1982), разрабатывавшего проблемы АСУ, применения кибернетических методов управления в народном хозяйстве, академика **В. Афанасьева** (1922–1994), сформировавшего целостную систему управленческого знания: системного подхода; научного управления обществом; программно-целевого планирования и управления; роли информации в управлении обществом. Благодаря активной деятельности этих ученых в ряде случаев преодолевалась закрытость советской уп-

равленческой науки от достижений зарубежных ученых, значительное развитие получили системные исследования и экономико-математические методы моделирования.

Однако достижения отечественной управленческой науки наталкивались на сопротивление ортодоксальной партийно-государственной бюрократии, которая боялась прихода к власти более образованных молодых технократов и потери номенклатурного благополучия. Сказывалось также отсутствие реальных стимулов внедрения нововведений, рыночных механизмов саморегуляции общества.

Вместе с тем в СССР неоднократно предпринимались попытки совершенствования общества не за счет изменения политической и общественной системы, а посредством совершенствования социалистической общественной системы, базировавшейся на идеях "совершенствования социализма", "развитого социализма", "неиспользованных резервов социализма", которые исторически были обречены, поскольку не подвергали сомнениям всеобщее господство государственной формы собственности и всевластие КПСС. Научные исследования в таких рамках, естественно, были противоречивы. С одной стороны, они носили апологетический характер, а с другой стороны, в ряде случаев давали подлинно научные результаты. Показательны в этом смысле поиски в области АСУ производством и отдельными подсистемами общества. Огромную роль в этом направлении сыграл Институт кибернетики, возглавляемый академиком В. Глушковым, который внес значительный вклад в создание теории АСУ, разработку компьютерного и программного их обеспечения. Автоматизированные системы управления мыслились им как важнейшее средство совершенствования управления не только производством, но и всем обществом. Такая система, которая представляет собой человеко-машинную систему благодаря электронно-вычислительным машинам, — так тогда называли примитивные по сравнению с современными компьютеры, — обеспечивала переработку огромных объемов информации при принятии управленческих решений, существенно облегчала управление подсистемами общества. Однако никакая автоматизированная система не могла обойтись без работника и тем более сформировать его трудовую дисциплину и мотивацию в условиях всеобщей незаинтересованности в работе. Поэтому проект со-

здания общегосударственной АСУ изначально был утопическим. Заметим, создание такой системы управления невозможно как в современном, так и в будущем обществе. Дело в том, что в обществе далеко не все поддается детерминированному управлению. Многие процессы находятся под естественной регуляцией, носят вероятностный характер.

Административно-командная система управления в СССР и ее крах

Вся история СССР, за исключением кратких попыток реформирования отдельных аспектов системы управления, представляет собой историю возникновения тоталитарной системы управления и ее эволюцию в систему авторитарную, названную административно-командной системой управления. Эта система характеризуется следующими признаками:

- всеобщей, тотальной централизацией системы управления, ее иерархичностью, неразвитостью процессов децентрализации, отсутствием автономности структур, подчинением государству всех подсистем, которые могли бы носить самоуправленческий характер;
- тотальным централизованным планированием производства и потребления;
- всеобщей бюрократизацией управленческих структур, ростом социальных слоев партийной, государственной и хозяйственной бюрократии;
- отсутствием механизмов саморазвития. Изменения в самой системе не вырабатывались, а привносились в нее посредством деятельности КПСС, носили идеологический характер и нередко противоречили не только достижениям управленческой науки, но и здравому смыслу;
- централизованно-иерархическим распределением ресурсов, что неизбежно приводило к их перерасходу, неоправданным тратам.

Уже в 60-е годы административно-командная система обнаруживает неспособность решать насущные задачи общественного развития, удовлетворять насущные потребности людей. Все ее составляющие, срабатывавшие в экстремальных условиях, когда ограничиваются права и свободы людей, стали обнаружи-

вать кризисные характеристики. При этом важную роль сыграла научно-техническая революция, вызвавшая к жизни инновационные процессы, увеличившая до астрономических величин ассортимент товаров и услуг, расширившая спектр потребностей людей. В этих условиях практически невозможным стало жесткое централизованное планирование.

Причины краха командно-административной системы управления многообразны и неоднозначны. Эта система перестала отвечать запросам времени. Неоднократные попытки ее совершенствования оказались безуспешными, в том числе и знаменитая "перестройка", которая, по замыслам ее основоположника М. Горбачева, на первых этапах предполагала качественные преобразования советского общества без изменения принципов, на которых оно базировалась, а в последующем переросла в стихийный процесс противоречивых преобразований общества, сопровождавшийся разрушениями экономики и социальной сферы.

Как считает один из выдающихся специалистов по государственному социализму профессор университета Бирмингема (Великобритания) **Д. Лейн**, государственный социализм обеспечивал существенное запаздывание в развитии СССР и других социалистических стран. Оценивая перестройку, он отметил: "Перестройка была политикой саморазрушения: когда старая система централизованного планирования была разрушена, на ее место нечего было поставить, кроме неопределенности и двусмысленности. Перестройка вела не к экономическому обновлению, а к фундаментальному пересмотру советских институтов и практик. Более того, ее мобилизующие принципы были сопряжены с противоречиями: между рынком и планированием, между административным и народным контролем, между силами гражданского общества и господствующей партией, между требованиями частной собственности и государственной собственностью" [33, с. 147]. Падение государственного социализма подтвердило утверждения З. Бжезинского, Ф. Фукуямы, Р. Дарендорфа и других социальных мыслителей о том, что коммунизм как форма политического и экономического строя и марксизм как теория исчерпались. Другие ученые, в том числе и Д. Лайн, считают такие выводы преждевременными, поскольку пока нет уверенности в том, что возможен переход посткоммунистических государств к стабильному демократическому обще-

ству, кроме того, актуальным является вопрос о бесконечном прогрессе и процветании капитализма [29, с. 220–221].

В этот период исследованиями управления занимались **Л. Абалкин** и **А. Аганбегян.** Они предприняли безуспешные попытки, с одной стороны, концептуально соединить так называемые преимущества социализма с рыночной экономикой, а с другой стороны, обеспечить изменение вектора движения общества от хаоса к социально-экономическому подъему. Но это оказалось невозможно из-за исчерпания возможностей совершенствования государственного социализма.

В условиях войн и восстановления народного хозяйства командно-административная система была наиболее эффективной, поскольку обеспечивала жесткий контроль за централизованно и планово используемыми ограниченными ресурсами. Эта система была невозможна без тоталитарной политической системы, базировавшейся на подавлении людей, нивелировании потребления. С развитием советского среднего класса — значительной части относительно благополучного населения СССР стали возрастать потребности в потреблении качественных товаров и услуг, которые в таком количестве административно-командная система обеспечить не могла. Массовый спрос на дефицитные товары и услуги не удовлетворялся, порождал коррупцию, “блат”, массовое недовольство представителей среднего класса, которое переросло во всеобщее недовольство советским социалистическим общественным строем, что и привело к народно-демократической революции, которая сопровождалась национально-демократическими революциями в республиках СССР. Таким образом, энергия неудовлетворенных потребностей привела к революционному взрыву, разрушившему СССР. Завершилась эпоха административно-командного управления и административной, крайне идеологизированной управленческой науки.

Основные направления реформирования системы управления в Украине

Реформирование системы управления зависит от типа общественной системы. Все попытки реформ в СССР были направлены на сохранение и укрепление авторитарной общественной системы. Они естественно должны были завершиться провалом. Поэтому возможности реформирования системы

управления в аспекте передовых достижений цивилизации стали возможны только после произошедших народно-демократических революций, которые ликвидировали авторитарные режимы, подтолкнули страны к рыночным и демократическим реформам. Важнейшими направлениями реформ были следующие:

- ликвидация авторитарной системы и авторитаризма;
- децентрализация системы государственного управления;
- введение частной собственности на средства производства как экономической основы рыночной экономики и децентрализации управления;
- демократизация общества, ориентация управления на человека;
- развитие местного самоуправления;
- проведение административной реформы.

Эффективная система управления представляет собой не только важнейшее, ключевое направление реформирования общества, но и важнейший ресурс, средство развития, которое в соответствии с принципом синергизма приводит в движение все подсистемы объекта управления.

После провозглашения независимости государства Украины сразу же возникла проблема перехода от старой модели управления к новой. Можно согласиться с Н. Михальченко в том, что украинское государство возникло не на пустом месте. Оно использовало традиции предыдущего государства — СССР, что привело к негативным последствиям для управления в виде безответственности чиновничества, коррупции, неспособности политического режима обеспечить эффективную модернизацию общества [34, с. 82]. Неэффективное авторитарное управление государством сочеталось с формированием “дикого капитализма”. Довольно быстрый экономический рост к концу правления Президента Украины Л. Кучмы носил в значительной мере конъюнктурный характер, был сопряжен усилением господства в обществе олигархических кланов, не способствовал улучшению благосостояния населения. Это в условиях нарушения избирательных прав населения привело к “оранжевой революции”, которая обеспечила победу на президентских выборах В. Ющенко, выступившему носителем новых подходов в управлении. Речь идет об утверждении ценностного подхода к управлению, пред-

полагающего выражения национальных и социальных ценностей, решения проблем, стоящих перед обществом и государством. Самое главное, однако, в том, что "оранжевая революция" пробудила к активности гражданское общество, которое потребовало своего участия в делах государства, контроля за ним и развития самоуправления.

Для современного управления в Украине характерен значительный комплекс проблем, среди которых наиболее важными являются следующие:

- ***низкая управляемость***, обусловленная остатками кризисных процессов в украинском обществе, отсутствием сбалансированной политики центра по отношению к регионам, четкого разделения функций между центром и регионами;
- ***недостаточное соответствие*** современных управленческих кадров требованиям нынешнего этапа административно-управленческой революции, которая привела к кардинальному обновлению принципов, методов, содержания и стиля управления. Наблюдаются ментальные несоответствия кадров управления духу времени. Плохо развита система подготовки, переподготовки и продвижения кадров современной генерации;
- ***недостаточное использование*** в управлении достижений мировой науки управления, системного и ситуативного анализов, научного инновационного и антикризисного менеджмента, экономической науки, социологии и психологии. Научный, культурный и интеллектуальный потенциал страны, особенно молодежи, остается невостребованным в управлении.

Совершенствование системы управления в Украине предполагает:

- проведение политической реформы и обеспечение стабильности политической системы общества, переход от конфронтации политических сил и элит к их сотрудничеству;
- выработку концепции модернизации страны, предполагающей обновление всех сфер общества в соответствии с нормами и ценностями Европейского Союза, достижениями других народов и национальными особенностями Украины. Эта концепция должна ориентироваться на обеспече-

ние устойчивого экономического развития страны, развитие политической нации и укрепление единства общества. Важной составляющей стратегии развития должна быть концепция становления гражданского общества в Украине, его участия в управлении;

- осуществление на базе этой концепции комплекса реформ — конституционной, административно-территориальной, управленческой, пенсионной и др. В этом случае она должна стать единой теоретико-методологической основой реформирования общества, что может обеспечить системность развития и внутреннюю согласованность реформ;
- создание национальных концепций менеджмента, государственного управления, развития местного самоуправления;
- формирование кадровой политики, системы отбора, подготовки, переподготовки и продвижения кадров управления, которая могла бы обеспечить преодоление деформаций кадров управления, повышение эффективности управленческой деятельности;
- переход к социальной технологизации управления посредством разработки и внедрения управленческих технологий, что позволит придать управлению рациональность и соответствие европейским нормам и стандартам.

1.7. Социология управления в поставторитарном обществе

Задачи социологии управления в новых условиях

Социология управления в авторитарном обществе была существенно ограничена в исследовательских порывах типом общества, ориентирована на исследования вопросов управления, не касающихся фундаментальных основ общества: собственности на средства производства, тотальной контролирующей роли государства, доминирования в политической жизни общества КПСС. Она изучала социальные аспекты управления, резервы социального раз-

вития, но не рассматривала управление в условиях демократии и рынка. Исследователи, отклонявшиеся от этой схемы, попадали под тотальную критику, отстранялись от исследовательской, педагогической и публицистической деятельности. В частности, речь идет о выдающемся российском социальном мыслителе **А. Зиновьеве** (1922–2006), который был выслан из СССР (он осмыслил природу авторитарного советского общества и управления им); **Ю. Левада** (р. 1930), одном из основателей Всесоюзного (Всероссийского) центра по изучению общественного мнения (ВЦИОМ), который на длительное время был лишен возможности публичных выступлений и публикации своих работ; академике **Т. Заславской** (р. 1927), исследования которой в области экономически ориентированной социологии замалчивались.

После осуществления демократических революций открылись возможности для кардинального изменения роли социологической науки в преобразовании всех аспектов жизни постсоветстких стран. Для этого потребовались значительные изменения в обществе с позиций институционального развития социологии вообще и социологии управления в частности.

Во-первых, следовало преодолеть ***теоретико-методологическое отставание*** социологической науки постсоветских стран от зарубежной социологии, чему в немалой мере способствовала публикация произведений социологической классики и введение их в осмысление национальными сообществами.

Во-вторых, необходимо было наладить ***подготовку в высших учебных заведениях специалистов*** в области социологии, социологии управления и социальных технологий.

В-третьих, требовалась ***институционализация национальной социологической науки*** посредством создания социологических ассоциаций и регулирующих их жизнедеятельность кодексов, издания профессиональных социологических журналов и т. д.

В-четвертых, следовало ***преодолеть абстрактность социологической науки***, наладить системные эмпирические исследования проблем общества, его реформирования и тенденций развития в условиях демократической трансформации и постиндустриальной глобализации.

Перед социологией управления открылась свобода для решения принципиально новых задач, наиболее важными среди которых являются следующие:

1. ***Теоретическое осмысление*** необходимости, содержания, моделей и путей ***реформирования социального управления***. Новая историческая эпоха формирования рыночной экономики и развития демократии поставила комплекс проблем построения теории нового общества и определения в нем роли управления. В этом обществе проблема управления приобрела принципиально иное содержание, суть которого стала сводиться к трем составляющим: собственно управлению, соучастию граждан в управлении и самоуправлению, характеризующемуся различными формами самоуправленческой деятельности (местное самоуправление, студенческое и др.). На управление значительно усилилось влияние интенсивно формирующегося гражданского общества, которое стало требовать к себе внимания со стороны государства и корпораций, участия в принятии управленческих решений. Гражданское общество стало одновременно играть несколько ролей: участника управленческой деятельности других субъектов социального управления, элемента самоуправления и фактора контроля за осуществлением управленческих процедур, особенно распределением и использованием ресурсов, а также принятием наиболее ответственных решений.

Реформирование управления неизбежно наталкивалось на сопротивление со стороны административно-бюрократической элиты, которая стремилась нивелировать демократическое содержание управления, приспособить происходящие в обществе изменения к своим интересам. Оно сопровождалось различными проявлениями социального протеста, усилением недоверия к институтам власти и социальной напряженности. Возникла необходимость социологического сопровождения управления, разработки и внедрения моделей экспертных опросов, мониторинга общественного мнения.

2. ***Выработка концептуальных подходов, моделей и технологий выхода стран из структурных кризисов***, развития такой важнейшей отрасли социологии управления, как социология антикризисного управления. Кризис, в котором оказались постсоветские страны, привел к существенному обновлению концептуальных и ментальных основ управленческой деятельности. Это привело к возникновению антикризисного управления и антикризисного менеджмента, технологии антикризисно-

го управления, подготовки и тренинга управленцев, принятия управленческих решений в кризисных и экстремальных ситуациях, моделей деятельности в условиях риска.

3. Выработка и развитие концепций, программ ***трансформации и реформирования всех сфер общества***, в том числе управления, что предполагает формирование национальной концепции управления. Перед постсоветскими странами встала проблема использования собственного и зарубежного опыта управления. Сначала казалось, что нет ничего проще, чем изучить достижения передовых стран в области управления и внедрить их у себя. Однако со временем обнаружилась другая составляющая этой проблемы. Дело в том, что демократические революции обеспечили самоидентификацию постсоветских стран, открыли перспективы для развития подавленной тоталитаризмом собственной социальной сущности, раскрытию социально-культурных, этнических и других особенностей. Поэтому неизбежно начала обостряться проблема не только селекции зарубежного опыта и его применения с учетом особенностей страны, но и выработки национальной концепции управления.

Все это предопределило научные поиски в области построения национальной концепции управления. Такие поиски осуществляются практически во всех постсоветских странах, которые в процессе обоснований обращаются к особенностям исторического прошлого, культуры, этнонационального развития.

Основные направления социологических исследований управления

Возникшие перед социологией управления принципиально новые задачи предопределяют необходимость исследования проблем управления по следующим направлениям.

1. Исследование изменений ***в природе власти, авторитете и лидерстве***. Речь идет о формировании управленческих элит в различных сферах управления, изменении природы авторитета, появлении принципиального новых возможностей осуществления лидерства.

2. Изучение ***патологий управления***, воздействия на них рыночной экономики, политической демократии и информацион-

ных технологий. Речь идет о модернизации бюрократии, появлении ее новых форм, приспособлении к новым условиям коррупции, злоупотреблении властью.

3. Исследование механизмов ***влияния гражданского общества на власть и управление,*** построение технологий эффективного взаимодействия субъектов гражданского общества и органов государственного управления и местного самоуправления.

4. Изучение ***общественного мнения как важнейшего фактора влияния*** на власть и управление, как средства и инструмента управленческой деятельности.

5. Изучение ***управленческого кадрового потенциала*** современного общества, формирования кадровых резервов в различных отраслях управления, а также технологий работы с кадрами, управления карьерой, роста и реализации интеллектуального капитала.

6. Поиск направлений ***совершенствования форм и методов самоуправленческой деятельности***.

Если в тоталитарном и авторитарном обществах социология управления выполняла преимущественно исследовательскую функцию, то на современном этапе исторического развития она начинает органичнее соответствовать природе и запросам управления, реализуясь как технологическая дисциплина, ориентированная на построение социальных технологий управленческой деятельности.

1.8. Тенденции развития управления в контексте общественных изменений

Основные факторы изменений управления

Социологическая наука объясняет тенденции развития управления, которое особенно быстро начинает изменяться под воздействием трех видов изменений: личности, национального общества и глобальных изменений (рис. 1.5). Это основные факторы, вызывающие изменения управленческой деятельности и тесно взаимосвязанные, часто являющиеся причинами друг друга, что порождает

хаос и флуктуации в системах управления, требует их кардинального обновления.

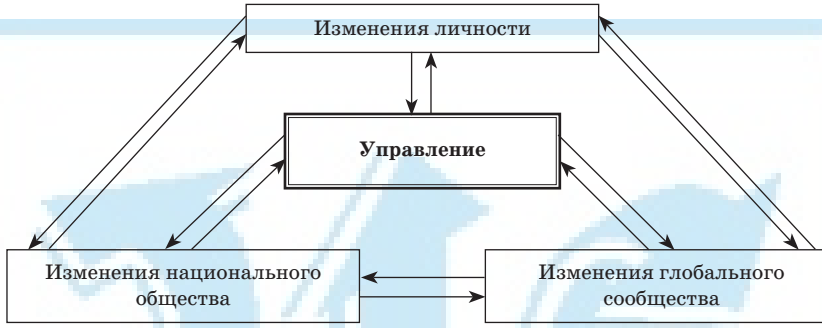


Рис. 1.5. **Влияние кардинальных изменений современного социума на управление**

Выдающийся российский исследователь проблем управления Г. Атаманчук отметил: “Человечество в конце XX века вступило в качественно новый период своего развития, когда взгляд в прошлое мало что дает, даже если это прошлое кому-то импонирует... Объективные условия, в которых придется действовать человеку в XXI веке, диктуют новые формы мышления, поведения и сотрудничества людей... А это логично требует основательного исследования и практического освоения тех общественных источников и факторов, которые предопределяют современную сущность государственного управления. Другими словами, нужна теория государственного управления в виде комплексного научного знания, охватывающего как общемировые, универсальные закономерности и формы государственного управления, так и сугубо национальные, самобытные для той или иной страны. Причем знания развивающегося и адаптивного, способного воспринимать вызовы жизни и давать на них ответы” [3, с. 18–19].

Подробнее влияние личностных изменений на управление рассмотрим далее. Здесь же обратим внимание на повышение интеллекта и свободы современного человека, что существенно влияет на управление относительно повышения в нем роли человеческого капитала и демократии.

Изменения управления под воздействием глобализации

Существенно изменяются положение и роль национального общества в глобальном сообществе, что заставляет пересматривать выработанные страной и ее народом в ходе всей трагической истории борьбы за государственную независимость представления о независимости и суверенности государства и делегировать часть полномочий суверенного государства глобальным сообществам. А это приводит к кардинальному изменению национальной стратегии государства, его функций и модели управления. Кроме того, происходит углубление кризисных процессов глобальных масштабов, не снижается опасность для национального государства со стороны международного терроризма, обостряется проблема ресурсов, постоянно возникают межцивилизационные конфликты, происходит глобальная интеграция стран и народов. Обобщенно эти изменения приведены в табл. 1.8.

Таблица 1.8

Изменения управления под воздействием глобальных изменений

Тенденции изменений глобального сообщества	Необходимые изменения управления
Угроза международного терроризма	Ориентация управления на обеспечение национальной безопасности, развитие антитеррористических технологий и безопасного образа жизни людей
Обострение глобальных проблем современной цивилизации	Включение процессов и технологий сдерживания усугубления глобальных проблем, консолидации мирового сообщества в их решении
Возникновение межцивилизационных конфликтов	Осуществление управления по принципу межцивилизационных балансов, обеспечение диалога цивилизаций, взвешенность внешней политики, миротворчество
Глобальная интеграция стран и народов	Активизация участия в глобальной интеграции, активном использовании глобальных и национальных ресурсов для достижения национальных целей
Обострение проблемы ресурсов, ее глобализация	Осуществление управления на принципах ресурсосбережения и создания принципиально новых ресурсов

Глобальный мир, являющийся внешней средой национального управления, становится все более неустойчивым, опасным, утрачивающим саморегуляцию, баланс и равновесие. В этой связи современное управление невозможно без глобального прогнозирования развития мира хотя бы на 15–20 лет вперед. На базе этого прогноза необходимо разработать стратегию развития страны, которой нужно подчинить всю систему государственного управления. В этом случае оно станет более реалистичным и дуалистичным, когда придется постоянно соизмерять текущие задачи с необходимостью решения проблем будущего.

В настоящее время важнейшей подсистемой управления должно стать стратегическое планирование. Необходимо помнить, что тот, кто не задает параметров стратегии, получает их готовыми от другого. Современное управление — это национальное стратегическое управление, выражающее национальные стратегические интересы. Его назначение состоит в том, чтобы раскрыть поле нового перспективного будущего для страны. Поэтому современное управление — это управление не только социальными объектами, но и будущим, накопление его потенциала в настоящем. Его субъектами должны быть люди со стратегическим мышлением, чувством будущего.

Эффективным инструментом является также стратегическое планирование, которое включает три звена: программу, план и проект. Оно предусматривает на основе обоснованных целей и задач построение программ развития общества в целом и его подсистем. Речь идет отнюдь не о возврате нашего общества в прошлое, к государственному планированию, а к институциональному закреплению стратегического планирования, которое должно стать исходной точкой реформирования системы управления. Эхо советской централизованной плановой системы до сих пор сказывается и мешает изменить отношение к планированию с негативного на позитивное.

Опыт доказывает, что в процессе стратегического планирования и управления очень трудно избежать определенных пороков.

Во-первых, программы развития, стратегические планы и проекты довольно часто основываются на абстрактных принципах, плохо коррелируются с социальной реальностью, представляются умозрительными. Они выполняют скорее ритуальную функцию, обеспечивают формальное соответствие духу времени.

Во-вторых, все стратегические документы, посвященные одним и тем же объектам, плохо согласуются.

В-третьих, даже корректные и реалистические стратегические документы живут собственной бумажной жизнью и не воздействуют на объекты стратегического развития.

В совершенствовании управления необходимо избежать концептуального изоляционизма. Поэтому ключевую роль в обеспечении инновационного развития играет создание подсистемы анализа и обобщения, применения зарубежного и отечественного опыта государственного строительства. Особенно важен европейский контекст этого опыта, его трансформация в аспекте особенностей украинского общества. Ныне использование передового зарубежного опыта носит необоснованный и несистемный характер, осуществляется по принципам "лоскутного одеяла" и "с миру по нитке". Необходимо создать специальные исследовательские институты по проблемам европейской интеграции, банков информации, центров социальных и политических технологий.

Изменения управления под воздействием изменений национального общества

Изменения национального общества выражаются в том, что оно стремительно утрачивает традиционность. Аспекты общественной жизни охватывают масштабные и кардинальные перемены. При этом традиционалистское общество оказывается под размывающим воздействием нескольких векторов развития. Наиболее важными из них являются информационное, демократическое, постиндустриальное направления развития, придающие траектории движения страны в будущее исключительную сложность и непредсказуемость. Воздействие этих векторов на управление приведено в табл. 1.9.

Особенно неоднозначным фактором воздействия на управление является демократизация общества, которая прорывается к жизни нередко в примитивных площадных формах. Нельзя не задуматься над словами В. Цаплина: "Демократия не в состоянии сформулировать стратегические пути развития человечества. Демократия уравнивает свободу объективного знания со свободой невежественных мнений как якобы необходимую

Таблица 1.9

Изменения управления под воздействием изменений национального общества

Тенденции изменений национального общества	Необходимые изменения управления
Развитие гражданского общества	Ориентация управления на развитие гражданского общества, защиту прав граждан, его гуманизация
Становление общества потребления	Развитие потребности населения в управлении
Демократизация сфер общественной жизни	Развитие всех форм демократии, демократии участия в управлении и самоуправлении, усиление открытости органов государственной власти и органов местного самоуправления
Становление информационного общества	Информационное и научное обеспечение управления, его интеллектуальное насыщение, развитие информационных коммуникаций с населением, мониторинг общественного мнения
Становление общества услуг	Развитие теории и практики массового обслуживания, обеспечение населения качественными управленческими услугами
Становление сетевого общества	Развитие сетевых сообществ
Ускорение инновационных процессов и усиление их роли в развитии страны	Развитие концепции и практики инновационного менеджмента, формирование инновационной политики
Корпоративизация	Корпоративизация управления
Тенденция традиционализации общества	Развитие традиций в управлении, их согласование с нововведениями
Упадок жизненных сил общества, потеря исторических перспектив	Разработка виталистской концепции управления, а также стратегии возрождения жизненных сил общества
Кризисность общественного развития	Развитие концепции антикризисного управления и менеджмента
Обострение проблем неравенства и несправедливости	Построение системы управления на принципах социальной справедливости, социальности, сужения сферы неравенства

составляющую свободного развития личности. А свободу творчества — с правом на свободу мифотворчества, поощряя религиозную архаику и свободный разгул всякой чертовщины" [66, с. 129]. Она представляет собой не более чем современный этап социализации и стабилизации общества [66, с. 130]. Она временна. В настоящее время особенно обостряется проблема поиска путей обновления демократии в аспекте повышения ее компетентности, справедливости, гражданской ответственности. Вероятнее всего, что этот поиск затянется на долгие десятилетия, и стабильность в постсоветских странах будет утрачена, в их судьбе будет играть исключительно важную роль ситуативность.

Вместе с тем демократизация управления представляет собой устойчивую тенденцию современного развития управления. Она означает переход от принятия решений узким кругом лиц к прозрачности при формировании, выработке и принятии управленческих решений, расширению участников этих процедур. То, что население должно участвовать в управлении государством, не вызывает сомнений. Однако вполне реальны трудности институционализации и технологизации этого участия.

Важнейшей составляющей демократизации управления является его дебюрократизация, предполагающая, с одной стороны, сокращение оборота бумаг в системе управления, численности аппарата управления, а с другой стороны, переход к современным информационно-компьютерным технологиям и реализации управленческой деятельности в системе услуг населению.

Важно и то, что управление уже в ближайшем будущем приобретет децентрализованный характер. Оно будет использовать сетевые организационные структуры, развивать партнерские отношения с гражданским обществом через организации "третьего сектора". Наиболее ответственные управленческие решения все сильнее будут зависеть от диалога органов государственной власти с населением, предполагать многотуровые согласования с общественными организациями, политическими партиями, интеллектуальными элитами. В этой связи будут изменяться требования к категориям государственных служащих, которые станут менеджерами-коммуникаторами, организаторами коллективного интеллекта.

Качественное изменение природы государственной власти существенно повлияет на ее эффективность. Трудно не согласиться с Э. Тоффлером в том, что высококачественная власть предполагает эффективность — достижение цели с минимальным количеством источников власти [56, с. 37]. При этом среди основных источников власти (сила, деньги и разум) именно знание стало ведущим, ее сущностью и предельным усилителем [56, с. 40]. Отсюда понятно, что современное управление должно стать таким же наукоемким, как современное производство.

Отсюда следует, что важнейшей и устойчивой тенденцией развития управления является его интеллектуальное насыщение, которое должно идти по таким направлениям, как повышение интеллектуального капитала руководителей и менеджеров, нарастание интеллектуального содержания управленческой деятельности и наукоемкости технологий управления. Интеллектуальные возможности управленцев, особенно высшего звена, должны наращиваться за счет использования института советников и консультантов, формирования мозговых и консалтинговых центров. Управление должно искать способы консолидации и использования национального научного и экспертного интеллекта в области управления и подключения к зарубежному интеллекту.

Судьба современного общества и государства детерминируется инновационными процессами. В этой связи необходимы специальные усилия по формированию и реализации инновационного потенциала во всех его сферах. Однако ситуация усложняется тем, что современное постсоветское общество не имеет специального механизма накопления и реализации нововведений. В этом плане оно проигрывает даже “развитому социализму”, в котором эта система была, хотя и отличалась крайней примитивностью. Для создания системы инновационного политического менеджмента необходима целостная система мер. К важнейшим среди них относятся создание банков инновационных технологий, развитие центров консалтинга, подготовка соответствующих специалистов.

Инновационное развитие должно дополняться подсистемой антикризисного управления. Одна из очень болезненных социально-психологических проблем постсоветских обществ заключается в сложившейся привычке к жизни в условиях кризиса, в

постоянном ожидании изменений не в сторону улучшения показателей социально-экономического развития общества, а в сторону их ухудшения. В обществе довольно влиятельна атмосфера кризисного бездействия. В настоящее время актуальным является создание антикризисных политических технологий, которые могли бы обеспечивать диагноз и прогнозирование кризисных явлений и процессов; оценку возможностей выхода из кризиса посредством оптимального использования внутренних и внешних условий факторов и ресурсов, сторонников, противников и т. п.; формирования благоприятных предпосылок выхода из кризиса, в составе которых выделяются создание команды, выработка концепции, программы и технологии, создание организации и формирование ресурсов; выход из кризиса, т. е. реализацию программы и технологии, расширение социальной базы реформ, мониторинг проблем и происходящих перемен, корректировку программы и технологий.

По нашему мнению, новая концепция управления должна рассматривать систему управления как целостную инновационно активную систему, включающую ценностно-ориентационную подсистему, планирующую подсистему, подсистему согласования интересов различных групп элит и социальных слоев, формирования и реализации инновационного потенциала, анализа, обобщения и применения зарубежного и отечественного опыта государственного строительства, антикризисного управления, контроля за властью со стороны населения, защиты прав человека.

Формирование целей управления невозможно без согласования интересов различных групп элит и социальных слоев гражданского общества. Речь идет о необходимости согласования интересов регионов, предпринимателей и работодателей, элиты и рядовых граждан, государственного управления и местного самоуправления. Такое согласование позволит создать систему компромиссов, своеобразных балансов, которые должны определять устойчивое развитие страны. Важно подчеркнуть, что в этом смысле необходимо развитие новой природы государства, которое должно стать не машиной для подавления и не ночным сторожем, а активным субъектом регуляции социальных отношений и коммуникатором объединения людей. Следует обратить внимание на то, что новые реалии жизни привели к корен-

ным качественным переменам в государстве, которое из послушного исполнителя требований рынка превратилось в интеллектуально-информационный центр его регулирования, прогнозно-стратегического ориентирования, социального оздоровления, без чего рыночное хозяйство уже давно исчезло бы. Необходимо коренное изменение регулирующей роли государства в современном мире, обретение им нового качества — информационно-аналитического, прогнозно-стратегического, а потому социального и демократического.

В обществе не хватает согласительных центров, форм диалога, общественных слушаний, круглых столов, референдумов, т. е. всего, что способствует процессам интеграции и консолидации. Существенный вклад в решение этой проблемы могут внести разработка и внедрение специальных правовых норм, формирование межпартийных организаций, групп конструктивных контактов и т. п. Диалог в обществе должен быть не диалогом ради диалога, который может превратить государственное управление в коммуникативную игру без конечного результата. Он обязательно должен иметь определенный смысл, ориентироваться на консультации, выработку решений, приемлемых для всех авторов политической жизни, дополняться контролем над властью со стороны населения.

Понятно, что модель, согласно которой конкуренция ветвей государственной власти является способом достижения ими цивилизованности, является утопичной по той простой причине, что каждая из них не подвергается гражданскому контролю в силу его отсутствия. Поэтому для каждой ветви власти необходима крепкая узда, которая заставляла бы их работать не только в правовом, но и в моральном поле, а конкуренция между ними выступала в качестве дополнительного цивилизующего средства. Заметим, что желание народа контролировать власть является не посягательством его на власть, а одним из первых признаков зарождения гражданского общества.

Контроль над властью — это эффективное средство обеспечения в первом приближении цивилизованности власти, а во втором — эффективности. Его можно обеспечить только путем стимулирования общественного мнения как важнейшего института гражданского общества. Развитое общественное мнение, контролирующее власть, представляет собой наиболее существенную

характеристику гражданского общества. Заметим, что в тоталитарном и авторитарном обществах общественное мнение является институтом контроля населения со стороны власти. В демократическом же обществе оно выражает интересы общественности и тем самым оказывает корректирующее воздействие на управление государством. Общественное мнение — это четвертая власть общества, которую необоснованно отдают средствам массовой информации. СМИ — это не четвертая власть общества, а лишь одно из средств и проявлений этой власти.

Эффективное функционирование власти невозможно без установления коммуникации власти с гражданами государства. Современная власть не может существовать без изучения интересов, запросов, оценок, мнений, чувств, эмоций, настроений, самочувствия людей и выработки в соответствии с ними политических действий. Если оценивать паблик рилейшнз по самому высокому счету, то это не способ формирования имиджа власти и людей при власти, а механизм взаимопонимания власти и населения.

Нынешняя ситуация в большинстве стран характеризуется тем, что такого устойчивого механизма взаимопонимания не существует. Власть всегда пыталась обходиться без общественного мнения и паблик рилейшнз. Она действовала так, как ей заблагорассудится, а население постоянно ожидало от власти то, чего ожидать было бессмысленно. Это неизбежно порождало контур напряженности в их отношениях, большинство преобразований в обществе осуществлялось с нарушением законов общественного мнения. Это проявлялось в том, что наиболее поддерживаемые населением преобразования не получали поддержку власти, а осуществляемые властью преобразования не получали поддержку населения. По сути, взаимодействие населения и власти напоминало диалог слепого с глухим, что и предопределяло в значительной мере медленность и безуспешность многих направлений реформ. Новый подход к власти предполагает интенсивное развитие контура коммуникаций с гражданским обществом. Однако сами коммуникации часто носят односторонний характер, правительственные чиновники не подготовлены к их проведению, рассматривают их в качестве самоцели, способа достижения собственной популярности, что может привести к излишней виртуализации власти, замене дела хвалебным словом о самом себе.

Дж. Гэлбрейт отмечал: “Опасность, угрожающая свободе, заключается в подчинении общественного мнения нуждам индустриальной системы” [16, с. 265]. Поэтому возникает необходимость построения системы мониторинга и защиты прав человека, предусматривающей создание, проверку и внедрение на базе результатов научных исследований современных социальных институций, организаций и технологий, которые могли бы, с одной стороны, обеспечивать повышение эффективности правозащитной деятельности, а с другой стороны, наполняли социальное пространство такими формами социальной жизни, которые изначально оптимизированы относительно прав и свобод людей. Необходимость создания такой подсистемы обусловлена не только потребностями модернизации системы политических отношений и развития демократии, но и сугубо прагматическими интересами. Дело в том, что проблема прав человека является предметом политического давления на постсоветские страны со стороны США и Европейского Сообщества и поводом внутриполитической борьбы. Постсоветские страны должны перехватить инициативу в решении этой проблемы, выработать эффективную политику в области прав человека. В современном поставторитарном обществе осознание проблемы прав человека находится на первоначальном этапе. Несомненным достижением следует считать рассмотрение прав человека как важнейшей цели и показателя эффективности органов государственной власти и местного самоуправления.

В настоящее время как сторонники прав человека в постсоветских странах, так и их противники не обладают научно обоснованной информацией относительно нарушения прав. Поэтому суждения по этому вопросу часто носят абстрактный, поверхностный и неконструктивный характер. Выводы о проблеме прав человека строятся на отдельных фактах, являющихся лишь верхушкой айсберга. Эта ситуация информационной неопределенности сдерживает не только развитие правозащитной деятельности, но и выработку моделей деятельности власти в этом направлении, а также применение правозащитных технологий в органах местного самоуправления. Отсюда следует: прежде чем бороться за права человека, нужно изучить содержание и масштабы проблемы.

В организационном аспекте государство должно научиться создавать временные целевые организации, которые объедини-

ли бы чиновников различных учреждений, предпринимателей, ученых, представителей общественных организаций. Только такие организации-сообщества могут решать наиболее сложные и глобальные для государства проблемы. Назрела необходимость существенного обновления государственного менеджмента, создания современных технологий государственного управления.

Становление гражданского общества требует особого внимания со стороны государства к сетевым организациям. Согласно **Мануэлю Кастельсу** (р. 1942), главной чертой переживаемого ныне перехода к информационному обществу становятся сети, связывающие людей, институты и государства [62, с. 135]. Если иерархия и централизация обычно задаются государством и корпорациями, то сети и децентрализация определяются гражданским обществом и общественными организациями. **Дж. Нейсбит** отмечает: "Неспособность иерархий решать общественные проблемы заставила людей говорить друг с другом — и так начали появляться сети" [36, с. 274]. И далее: "Смысл существования сетей — способствовать самопомощи, обмениваться информацией, изменять общество, повышать производительность и улучшать условия труда, делиться ресурсами. Они построены так, чтобы передавать информацию путем более быстрым, более привычным человеку и более экономным в смысле расхода энергии, чем любой другой известный процесс" [36, с. 276]. Отдельной проблемой является эффективность социальных институтов, особенно иерархических, в которых происходит делегирование власти вниз. Многие исследователи подчеркивают недостаточность институциональных возможностей общества, необходимость повышения роли сетей и децентрализации, развития институтов гражданского общества.

Государство должно содействовать развитию самоорганизации. Отсюда возникает необходимость подготовки менеджеров из самих этих структур. Поскольку самоорганизационные сообщества, как подчеркивает Ф. Фукуяма, не способны создавать неформальные правила использования общих ресурсов, которые одновременно справедливы и не ведут к преждевременному истощению ресурсов [65, с. 264], то, по нашему мнению, государство должно помочь в этом гражданскому обществу.

Нельзя недооценивать влияние на управление информационных процессов. Управление как информационная деятельность

под влиянием информационного прогресса становится все более информационной по сути, чем это было совсем недавно.

Информация становится основным ресурсом управленческой системы. Возникает необходимость в подготовке не только специалистов в области информатики, но и таких, которые могли бы осуществлять управление информационными процессами в обществе. Речь идет об информационных менеджерах экономики информационных систем, информационного права, социально-психологических аспектов информации.

Одним из основных требований к современному менеджеру является креативность мышления. Под креативностью понимается способность порождать необычные идеи, творить, создавать новое знание. Она выражается в любознательности, способности совершенствовать объект, обнаруживать свойственные для него проблемы, осуществлять их анализ и синтез. Для креативного менеджера свойственно признание ценности творческого мышления, свободное манипулирование объектами и идеями, конструктивность. Креативный менеджер не только предлагает новую идею, но и осмысливает ее и переводит в русло практического использования. **Дж. Гилфорд** [14] выделил такие параметры креативного мышления: беглость — генерирование большого количества идей, отличающихся от общепринятых; гибкость — переключение с одной идеи на другую; оригинальность — "порождение" необычных идей, отличающихся от общепринятых; разработанность — детальная разработка возникших идей.

Основные направления совершенствования управления

Наиболее целесообразно совершенствование управления по следующим направлениям.

1. Формирование ***современной управленческой парадигмы***. Российские исследователи в этом процессе видят необходимость освоения биоадекватного, природосообразного стиля мышления; концептуально-стратегического освоения действительности, проектирование перспективных организаций; совершенствование управленческих навыков в опережающем режиме; доминирование социальных и духовных приоритетов; укрепление в управлении духовно-творческих и нравственных начал. Важно и то, что современное управление

должно ориентироваться на раскрытие жизненных сил человека через местные сообщества [22].

2. Рассматривая субъект-объектный аспект менеджмента, **Г. Атаманчук** справедливо подчеркивает, что в менеджменте доминировал стереотип священства и приоритета интересов субъекта управления. В настоящее время необходима ***модель мышления и поведения субъектов управления, противоположная сегодняшней по направленности*** [3, с. 10]. Кроме того, изменяется целевое назначение менеджмента. **П. Друкер** считает, что "в сферу внимания и ответственности менеджмента входит все, что каким-либо образом влияет на производительность организации и результативность ее деятельности — внутри организации или за ее пределами, в подконтрольных организации сферах или в сферах, ею не контролируемых" [17, с. 65].

3. Новая управленческая парадигма должна быть реализована в ***новую теорию и методологию управления и соответствующие ей технологии, механизмы управления*** [22].

4. Суть основных усилий государства должна сводится к ***качественному изменению усилий в области информационно-аналитической, концептуальной и демократической деятельности***. Следует обратить внимание на то, что эти области являются исключительно важными в практике управления. От них зависит в конечном итоге успех общества, способность уверенно ответить на вызовы развития. Но именно в этих областях очень мало достижений.

5. ***Последовательная демократизации власти***, движение к использованию партнерских подходов в принятии решений, развитие и диверсификация форм и методов взаимодействия с населением, содействие усилению открытости власти, участию в ней граждан. П. Друкер обращает внимание на то, что "в современных условиях взаимоотношения "начальника" и "подчиненных" больше напоминают взаимоотношения дирижера оркестра и музыкантов, а не традиционную схему "я — начальник, ты — дурак" [17, с. 38]. При этом людьми не надо управлять. Задача состоит в том, чтобы направлять людей. Цель — в том, чтобы сделать максимально производительными специфические навыки и знания каждого отдельного работника [17, с. 40].

6. ***Переход к программно-целевому управлению***, предполагающему разработку комплекса согласованных программ разви-

тия основных подсистем, построенных на основе антикризисного, устойчивого развития, конкретизация стратегической программы развития страны в отраслевые и проблемные программы, периодический анализ стратегической и других программ относительно соответствия их задачам времени, возможности и степени выполнения, ресурсной обеспеченности и согласованности.

7. ***Создание механизмов так называемого прорыва, т. е. стремительного продвижения управленческой системы к собственному обновлению и обновлению зоны управления***, широкое развитие инновационного менеджмента. Г. Атаманчук отмечает: "Несложно обнаружить определенную взаимосвязь между состоянием и потенциалом управления, с одной стороны, и динамикой развития того или иного общества — с другой. Где управление "дремлет" либо беспомощно, там и общество во всех своих сферах пребывает в застое, развале, конфликтах, отсталости и заскорузлости при том, что отчетливо бросается в глаза: прорыв на других направлениях человеческого творчества не заменяет актуальности и необходимости сильного управления, достаточного для прорывов именно здесь" [3, с. 73]. При этом принципиально важно, чтобы произошел именно прорыв, а не разрыв исторический цепи развития, отказ от прошлой культуры, разрушение создававшегося веками [3, с. 79].

8. ***Формирование системы муниципального менеджмента*** для развития местного хозяйства как некоторой целостности, консолидация интересов территориального сообщества для нормального удовлетворения потребностей людей в индивидуальных и общественных благах.

9. ***Внедрение в управление информационно-аналитических, компьютерных систем,*** регулирующих на основании баз данных процессы в экономике, транспортной системе, коммунальном хозяйстве и сфере социальной защиты; обеспечение свободного доступа всех заинтересованных лиц к информационным ресурсам, развитие и использование в практике деятельности власти нетрадиционных форм коммуникаций с представителями социально-политических и финансово-экономических групп.

10. ***Реформирование системы административно-территориального устройства и управления*** на основе современ-

ных форм соотношения между централизацией и децентрализацией. Ф. Фукуяма отмечает: “Централизованные авторитарные корпорации терпят неудачи по тем же причинам, что и централизованные и авторитарные государства, — они не справляются с информационными потребностями стремительно усложняющегося мира, в котором живут” [65, с. 267], поскольку “сеть — это группа индивидуальных агентов, которые разделяют неформальные нормы или ценности, помимо тех, которые необходимы для обычных рыночных операций” [65, с. 273].

11. ***Превращение государственного управления и местного самоуправления в систему оказания жителям социальных услуг и повышение их качества.***

12. ***Усовершенствование стиля и культуры менеджмента.*** Необходимо одухотворение менеджмента, соединение его с социальными добродетелями. Нельзя не согласиться с Ф. Фукуямой в том, что трудно видеть единственным источником менеджмента выгоду. Он заявляет: “...весьма сомнительной представляется концепция человека как занятого максимизацией пользы индивида, а не как существа, которое чувствует себя причастным к той или иной социальной группе. ...Поэтому наибольшая экономическая эффективность не обязательно достигается рациональным и эгоистически настроенным индивидами. Скорее, это прерогатива групп индивидов, которые, имея этическую общность в качестве фундамента, открывают для себя перспективу эффективного совместного труда” [64, с. 45].

13. ***Повышение социально-экономического статуса государственных служащих и служащих местного самоуправления, совершенствование оплаты их труда.***

14. ***Обновление системы отбора и подготовки управленцев, формирование прогрессивной мотивации управленческих кадров,*** их заинтересованности в высокой эффективности и результативности деятельности, совершенствование системы кадрового резерва и продвижения кадров.

15. ***Технологизация менеджмента.*** **Б. Герасимов** и **Н. Яковлева** считают, что без технологий менеджмента он неэффективен. При этом наиболее важными из них являются технологии принятия управленческих решений, коммуникации, власти и влияния, организационной культуры, лидерства, мотивации, стиля управления, конфликтологии, социальной ответственнос-

ти, групповой динамики, деловой этики [12, с. 127]. Социальные технологии представляют собой своеобразный механизм соединения знаний с условиями их реализации в управлении. Следует подчеркнуть, что социальная технология — это не столько жесткая регламентация в организации и развитии социальной системы, сколько средство ее стимулирования к развитию, самоорганизации и самосовершенствованию. Управленческая технология — это многоцелевая система усилий по обеспечению процесса проявления личностного потенциала управленцев, актуализации чувства профессионального достоинства, сбережения их здоровья, духовного возвышения межличностных и деловых отношений. Профессионализм управленца в конечном итоге сводится к умению конструировать, осваивать и распространять прогрессивные технологии менеджмента.

16. ***Развитие предпринимательства и малого бизнеса.*** Природа предпринимательства такова, что оно формирует в обществе зоны высокой активности, быстрого обновления посредством современных методов управления.

Сравним изменения парадигмы менеджмента в Украине (табл. 1.10) [6].

Таблица 1.10

Смена парадигм менеджмента в Украине (основные причины изменений)

Объекты изменений	Характер изменений в Украине	
	Конец XX в.	Начало XXI в.
1	2	3
Общество	Антипод общества знаний (“безголовость”)	Общество знаний
Технологии	Механико-электрические, электронные	Электронно-информационные, биотехнологичные, нанотехнологии
Задачи	Достижение некоторых параметров	Реализация некоторых идей
Структура управления	Вертикальная, иерархическая	Горизонтальная, аморфная
Власть/ контроль	Централизованные	Децентрализованные

Продолжение табл. 1.10

1	2	3
Цель карьеры	Обеспеченность	Повышение мастерства, самореализация
Лидерство	Авторитетное	Основано на признании обществом
Вознаграждение	Уравниловка, лишь зарплата за службу	Социально обоснованные доходы. Участие в прибылях как совладельца предприятия
Трудовые ресурсы	Однородной культуры	Различных культур
Интересы	Подчиненность личных интересов общим	Объединение индивидуализма и коммунитаризма как нового коллективизма
Ментальность	“От прошлого к будущему”	“От будущего к настоящему” (проекция желанного будущего на настоящее)
Выполнение работы	Индивидуальное	Командой или индивидуальное в сети
Рынки	Локальный внутренний	Глобальный
Цель деятельности	Прибыль (выгода), чаще всего имитация работы	Удовлетворение заказчика (“Customer is Ring”)
Требования к качеству	Высокое (соответственно возможностям)	Высшее (исключительно)
Основные ресурсы	Капитал, материально-техническая база	Люди, знания, информация
Управление	Борьба за упорядоченность	Организация управляемости хаоса, экспериментирование
Культура менеджмента	Хаотичная, основана на тоталитарных традициях	Динамичная, сверхактивная (флексибильная)
Объекты управления	Абсолютная управляемость	Управление и управляемость имеют границы
Полномочия и ответственность	Индивидуальные	Партнерства, принцип “спортивной команды”

Окончание табл. 1.10

1	2	3
Информированность сотрудников	Соответственно заданиям	Максимальная независимо от статуса и исполняемой роли
Распределение труда	Специализация, конвейер	Гибкий, быстрый и свободный переход от одной роли к другой соответственно требованиям рынка
Корпорация	Дивизионализация	Сотовая организация
Рабочее место менеджера	Стабильное	Электронный (виртуальный) офис
Дисциплина	Послушность и уважение	Самостоятельный и инновационный характер деятельности, творчество

Приведенные изменения происходят неравномерно, охватывая различные направления менеджмента и отряды менеджеров. Они неизбежны и неотвратимы.

Постмодернистская тенденция развития управления

Становление постиндустриального общества, формирование постмодернистской культуры привели к возникновению и развитию постмодернистской социологии, основоположниками которой являются **Мишель Фуко** (1926–1984), **Жан Бодрийяр** (р. 1929), **Жан-Франсуа Лиотар** (р. 1924) и др. Культура, философия и социология постмодернизма существенно влияют на утверждение постмодернистской тенденции развития управления. Среди основных проявлений этой тенденции довольно рельефно выделяются следующие изменения управленческой деятельности.

Во-первых, в социологии управления и других отраслях управленческого знания утверждаются мультипарадигмальность, теоретический релятивизм. Постмодернистская позиция плюрализма и признания равноценности различных подходов постепенно превращается в норму, регулирующую познавательный процесс и управление. Так, структурно-функциональный под-

ход в управлении вполне согласуется с коммуникативным и деятельностным подходами.

Во-вторых, происходит интенсивная макдональдизация управления, которую осмыслил американский социолог **Дж. Ритцер** (р. 1940). Анализируя сущность ресторанов быстрого питания — макдональдсов, он показал, что такие их принципы, как эффективность (обеспечение самого быстрого и лучшего продвижения от голода к сытости), калькулируемость (количественная оценка порций, стоимости, времени доставки и т. п.), предсказуемость (одинаковость качества товаров и услуг) и контроль (за всеми аспектами обслуживания) постепенно охватывают различные аспекты деятельности людей: производство, образование, услуги, управление и т. д. Несомненно, что макдональдизация общества и управления им способствует его рационализации. Однако она существенно дегуманизирует охваченные ею аспекты человеческой жизни. Так, трапеза превращается в поедание пищи, обучение — в заполнение тестов, управление — в навязчивый контроль.

В-третьих, развитие телекоммуникаций, сети Интернет, PR-технологий и особенно нейролингвистических технологий приводит к качественному изменению управления. Позитивный аспект этих изменений сводится к формированию устойчивых структур в системах управления, осуществляющих связь с общественностью, что приводит к возрастанию в управлении роли гражданского общества. Кроме того, реализуется эффект "исчезновения времени", когда управленческие реакции наблюдаются практически сразу после их стимулирования, что наращивает динамику развития общества. Вместе с тем дисфункциональный аспект этих перемен впечатляющий, поскольку в практике управления широко используются манипулирование общественным сознанием, "черный пиар", мифологизация, а в структуре личности управленца профессионализм нередко замещается способностью предъявить себя общественности, т. е. "казаться" уничтожает "быть". Однако главное состоит в том, что происходит виртуализация управления, наиболее опасной составляющей которой является подмена реальной управленческой деятельности коммуникацией по поводу этой деятельности, которую на практике никто не осуществляет. Простейшие управленческие действия заменяются многочисленными круглы-

ми столами, встречами, конференциями, выступлениями по телевидению. Наиболее успешным становится говорящий, обещающий, но не умеющий ничего делать управленец.

В-четвертых, наблюдаются постфордизация, посттейлоризация управления. Если фордизация и тейлоризация представляют собой управление массовым, конвейерным производством, операционализацию и рутинизацию деятельности работников, то постфордизация и посттейлоризация противоположны по всем аспектам управления. Вместо массовых товаров предлагаются разносортные, узкоспециализированного работника заменяет универсал с высокой культурой, на смену огромной корпорации приходит малое предприятие и т. п. Благодаря этим особенностям происходит учет интересов не массового потребителя, а некоторого потребительского сегмента.

В-пятых, важной особенностью постмодернистского управления является изменение в нем соотношения рационального и иррационального. В нем больше говорят о ценностях, принципах, подходах, интересах и реже о теории, программах, технологиях. Само управление рассматривается в значительной мере как самоуправление и саморегулирование. На смену поиску системных законов управления пришло осознание тенденций и особенностей. В познании научное объяснение управленческих феноменов заменяется их пониманием и дискурсом. В практике управления с долговременной фундаментальной подготовкой управленцев начинают конкурировать тренинги, вырабатывающие умения и навыки деятельности в конкретной ситуации.

МАУП

Список использованной и рекомендуемой литературы

1. *Американские* буржуазные теории управления (критический анализ) / Под ред. Б. З. Мильнера, Е. А. Чижова. — М.: Мысль, 1978. — 366 с.
2. *Атаманчук Г. В.* Теория государственного управления: Курс лекций. — 2-е изд., доп. — М.: Омега-Л, 2004. — 584 с.
3. *Атаманчук Г. В.* Управление — фактор развития (размышления об управленческой деятельности). — М.: Экономика, 2002. — 568 с.
4. *Афанасьев В. Г.* Общество: системность, познание и управление. — М.: Политиздат, 1981. — 432 с.
5. *Бабосов Е. М.* Социология управления: Учеб. пособие для студ. вузов. — 2-е изд., стереотип. — Минск: Тетра Системс, 2001. — 288 с.
6. *Будзан Богдан.* Менеджмент в Україні: сучасність і перспективи. — К.: Основи, 2001. — 350 с.
7. *Бурега В. В.* Социально-адекватный менеджмент (в поисках новой парадигмы): Моногр. — К.: Академия, 2001. — 272 с.
8. *Вейл Питер.* Искусство менеджмента. — М.: Новости, 1993. — 224 с.
9. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 288 с.
10. *Гастев А. К.* Как надо работать. Практическое введение в науку организации труда. — 2-е изд. — М., 1972.
11. *Герасимов Б. Н., Иванов В. Н., Мельников С. Б.* Российский менеджмент: технологии успеха: Учеб. пособие для вузов / Под общ. ред. В. Н. Иванова; Акад. наук социал. технологий и местн. самоуправ. — М.: Муницип. мир, 2005. — 400 с.
12. *Герасимов Б. Н., Яковлева Н. Г.* Профессионализм управленцев: структура, оценка, развитие. — СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 20003. — 274 с.
13. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1977. — 502 с.

14. *Гилфорд Дж.* Три стороны мышления // Психология мышления. — М.: Прогресс, 1965.
15. *Громов И. А., Мацкевич А. Ю., Семенов В. А.* Западная социология: Учеб. пособие для вузов. — СПб.: Изд-во ДНК. — 560 с.
16. *Гэлбрейт Дж.* Новое индустриальное общество: Пер. с англ. — М.: АСТ, Тразиткнига; СПб.: Terra Fantastica, 2004. — 602 с.
17. *Друкер Питер Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке: Учеб. пособие: Пер. с англ. — М.: Издат. дом "Вильямс", 2002. — 272 с.
18. *Дункан Джек У.* Основополагающие идеи в менеджменте. Уроки основоположников менеджмента и управленческой практики: Пер. с англ. — М.: Дело, 1996. — 272 с.
19. *Дятлов С. А.* Основы человеческого капитала. — СПб.: УЭФ, 1992.
20. *Егоршин А. П.* Управление персоналом. — Н. Новгород, 1977. — 608 с.
21. *Иванов В. Н.* Путь России в будущее и необходимость разработки и принятия политической властью российской государственной идеологии / Акад. наук социальных технологий и местн. самоуправ. — М.: Муницип. мир, 2004. — 72 с.
22. *Иванов В. Н.* Управленческая парадигма XXI века: тенденции становления. — М.: Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2004. — 16 с.
23. *Игнатьева А. В., Максимцов М. М.* Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 158 с.
24. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — Минск: Новое знание, 2002. — 336 с.
25. *Капитонов Э. А.* Социология XX века. — Ростов-н/Д: Феникс, 1996. — 512 с.
26. *Керженцев П. М.* Принципы организации: Избр. тр. — М.: Экономика, 1968. — 464 с.
27. *Кравченко А. И.* История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 4-е изд. — М.: Академ. Проект; Триста, 2004. — 560 с.

28. *Кравченко А. И.* Социология менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 366 с.
29. *Кравченко А. И., Тюрина И. Ю.* Социология управления: Фундаментальный курс: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Акад. Проект, 2005. — 1136 с.
30. *Кравченко С. А.* Социология: парадигмы через призму социологического воображения: Учеб. для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Экзамен, 2004. — 624 с.
31. *Кун Т.* Структура научных революций / Пер. с англ. И. З. Налетова; Общ. ред. и послесловие С. Р. Микулинского, Л. А. Марковой. — 2-е изд. — М.: Прогресс, 1977. — 300 с.
32. *Курс* для высшего управленческого персонала. — М.: Экономика, 1971. — 808 с.
33. *Лейн Дэвид.* Подъем и упадок государственного социализма. Индустриальное общество и социалистическое государство: Пер. с англ. / Под ред. О. Куценко. — К.: Изд-во Ин-та социологии НАНУ; Харьков: Изд-во Харьков. нац. ун-та им. В. Н. Каразина, 2006. — 256 с.
34. *Михальченко М. І.* Україна як нова історична реальність: запасний гравець Європи. — Дрогобич: Відродження, 2004. — 488 с.
35. *Михальченко Н. И.* Украинское общество: трансформация, модернизация или лимтроф Европы? — К.: Изд-во Ин-та социологии НАНУ, 2001. — 440 с.
36. *Нейсбит Джон.* Мегатренды / Пер. с англ. М. Б. Левина. — М.: АСТ, 2003. — 380 с.
37. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Основи психології управління: Моногр. — Івано-Франківськ: Плай, 2002. — 426 с.
38. *Оучи У.* Методы организации производства. Теория Z. — М.: Прогресс, 1984. — 218 с.
39. *Пригожин А. И.* Социологические аспекты управления. — М.: Знание, 1974. — 64 с.
40. *Саймон Герберт А.* Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції: Пер. з англ. — К.: АртЕк, 2001. — 392 с.

41. *Секреты* успеха. Уроки гениев бизнеса. — М.: Интеллект-Экспресс, 1992. — 176 с.
42. *Современное* управление. Энциклопед. справочник: В 2 т. — М.: Издат. центр, 1997. — 584 с.
43. *Социальное* управление: Словарь / Под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 208 с.
44. *Социальное* управление: теория и методология: Учеб. пособие: В 2 ч. / А. Г. Гладышев, А. В. Иванов, В. Н. Иванов и др. / Под ред. В. Н. Иванова. Ч. 2. — М.: Муницип. мир, 2004. — 312 с.
45. *Социальный* менеджмент: Учебник / Под ред. Д. В. Валового. — М.: Интел-синтез, Акад. труда и соц. отношений, 1999. — 384 с.
46. *Социология*: Учеб. пособие / Ю. Г. Волков, В. Н. Нечипуренко, А. В. Попов, С. И. Самыгин. — Ростов-н/Д, 1999. — 512 с.
47. *Социология* и психология управления / Ю. Н. Аксененко, В. Н. Каспарян, С. И. Самыгин, И. О. Суханов. Сер. "Учебники и учебные пособия". — Ростов н/Д: Феникс, 2001. — 512 с.
48. *Сурмин Ю. П.* Методология анализа ситуаций (Case Study Metod). — К.: Центр инноваций и развития, 1999. — 94 с.
49. *Сурмин Ю. П.* Социальная методология: структура, функции, тенденции развития // Методологічні проблеми суспільно-гуманітарних наук і освіти в умовах трансформації суспільства. — Дніпропетровськ: Вид-во НДАУ, 1999. — С. 47–59.
50. *Сурмин Ю. П.* Формування ефективного українського менеджменту як засобу просування в майбутнє: Зб. наук. пр. Нац. акад. держ. управління при Президентові України: Сучасні проблеми державного управління / За заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князєва. — К.: Вид-во НАДУ, 2005. — Вип. 1. — С. 255–262.
51. *Сурмін Ю. П.* Майстерня вченого: Підруч. для науковця. — К.: Навч.-метод. центр "Консорціум" з удосконалення менеджмент-освіти в Україні, 2006. — 302 с.
52. *Тейлор Ф. У.* Принципы научного менеджмента / Пер. с англ. А. И. Зак. — М.: Контроллинг, 1991. — 104 с.
53. *Теория* управления: социально-технологический подход: Энцикл. словарь / Под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патруше-

ва; Акад. наук социал. технологий и местн. самоуправ. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Муницип. мир, 2004. — 676 с.
54. *Теория* управления: Учебник / Под общ. ред. А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухина. — М.: Изд-во РАГС, 2004. — 558 с.
55. *Тоффлер А.* Футурошок. — СПб.: Лань, 1997. — 464 с.
56. *Тоффлер Э.* Метаморфозы власти: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2003. — 670 с.
57. *Тоффлер Э.* Третья волна: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2002. — 776 с.
58. *Туленков М. В.* Концептуальні засади організації сучасного менеджменту: Моногр. — К.; Ніжин: Аспект-Поліграф, 2006. — 312 с.
59. *Удальцова М. В.* Социология управления: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАУЭиУ, 1998. — 144 с.
60. *Управление* организацией: Учебник / Под ред. А. Г. Поршнева, З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 670 с.
61. *Управление* — это наука и искусство / А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. — М.: Республика, 1992. — 352 с.
62. *Уэбстер Ф.* Теории информационного общества / Пер. с англ. М. В. Арапова, Н. В. Малыхиной; Под ред. Е. Л. Вартановой. — М.: Аспект Пресс, 2004. — 400 с.
63. *Файоль А.* Общее и промышленное управление: Пер. с фр. — М.: Контроллинг, 1992. — 112 с.
64. *Фукуяма Ф.* Великий разрыв: Пер. с англ. / Под общ. ред. А. В. Александровой. — М.: АСТ, 2003. — 474 с.
65. *Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. — М.: АСТ; Ермак, 2004. — 730 с.
66. *Цаплин В.* Странная цивилизация. — М.: Астрель; АСТ, 2006. — 640 с.
67. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления. — К.: МАУП, 1996. — 408 с.
68. *Юдин Э. Г.* Системный подход и принцип деятельности. Методологические проблемы современной науки. — М.: Наука, 1978. — 392 с.

Темы рефератов, статей

1. Истоки социологии управления.
2. Развитие социальных идей управления в истории человечества.
3. Основные этапы становления и развития социологии управления.
4. Развитие философской мысли в аспекте управления.
5. Роль социологической науки в совершенствовании социального управления.
6. Менеджмент и управление: единство и различие.
7. Методология социологии управления.
8. Тенденции и перспективы развития социологии управления.
9. Современная управленческая революция на постсоветском пространстве.
10. Проблемы формирования современной социологической концепции управления.
11. Управление в условиях глобализации.

Контрольные вопросы

1. Объект и предмет социологии управления.
2. Что такое управление?
3. Роль и функции социологии управления в обществе.
4. Основные направления взаимосвязи социологии управления с другими науками, изучающими управление.
5. Определение основных категорий социологии управления.
6. Что такое методология? Ее структура.
7. Принципы и подходы социологии управления.
8. Методы социологии управления. Специфика их применения.
9. Что такое парадигма? Основные парадигмы управления.
10. Этапы развития социологии управления как науки.
11. Что такое менеджмент?
12. Вклад в научный менеджмент его основоположников.
13. Социальные идеи управления античности.

14. Влияние средневековья на развитие социальных идей управления.
15. Вклад в социологию управления классиков социологической науки О. Конта, Э. Дюркгейма, К. Маркса, М. Вебера.
16. Основные школы менеджмента.
17. Сравнительная характеристика зарубежных моделей управления.
18. Особенности управления в современном украинском обществе.
19. Специфика судьбы социологии управления в СССР.
20. Характеристика административно-командной системы управления в СССР.
21. Основные направления социологических исследований управления в поставторитарных странах.
22. Основные направления реформирования системы управления в поставторитарном обществе.
23. Тенденции развития управления, проявляющиеся в современных условиях.
24. Сравнительная характеристика менеджмента XX и начала XXI в.
25. Влияние на социологию управления постмодернизма.

Глава 2. Управление как социальная система

2.1. Властная природа управления

Понятие власти

Важнейшим институциональным признаком управления является применение силы, т. е. способность навязывать другим свою волю. Если люди согласны подчиняться, то сила выступает в виде власти. Если люди не только согласны, но и желают подчиняться, сила становится авторитетом. Власть является одной из фундаментальных начал общества. Она проявляется во всех подсистемах общества, где имеются устойчивые объединения людей. Природу власти осмысливали такие выдающиеся исследователи, как **Платон, Аристотель, Н. Макиавелли, Ш. Монтескье, Дж. Локк, Ж. Ж. Руссо, Т. Гоббс, А. Токвиль, К. Маркс, Ф. Энгельс, В. Ленин, М. Вебер, Х. Ортега-и-Гассет, Г. Моска, Ф. Хайек, В. Парето, Д. Истон, Т. Парсонс, Й. Шумпетер, Ч. Мерриам, Г. Лассуэл, Р. Эмерсон** и др.

Власть возникла 40–30 тыс. лет назад с появлением вождей, а 5–6 тыс. лет назад появились государства с развитыми институциональными формами власти. Власть представляет собой особое взаимоотношение людей, выражающее в том, что одни люди являются субъектами власти, другие — ее объектами. При этом собственно власть является способностью субъектов власти навязывать свою волю объектам. Субъекты власти, называющиеся акторами, воплощают активное начало и подразделяются на первичные (индивиды) и вторичные (политические организации) высшего уровня (народ, классы, государственные структуры) и наивысшего уровня (международные организации). Важнейшие характеристики субъекта власти — воля к власти и компетентность. В противоположность субъекту объект власти должен обладать таким качеством, как подчинение воле субъекта и выполнение его распоряжений.

Субъект-объектная модель власти зависит от социальной дистанции между субъектом и объектом, характера и механизма их взаимодействия, способности субъекта делегировать часть своих полномочий субъекту, а также способности субъекта брать эти полномочия на себя и быть самоуправляющимся, т. е. в некоторых отношениях выступать субъектом управления. Важно отметить, что управление представляет собой полисубъектное взаимодействие некоторого множества отдельных субъектов управления, которых при высокой их интеграции называют совокупным субъектом управления. Довольно часто в совокупном субъекте можно выделить генерального субъекта управления, определяющего содержание управленческой деятельности и частных субъектов управления, которые подчиняются генеральному субъекту управления.

Осмысление природы власти началось уже в древних обществах, где она понималась как Божественная данность. Благодаря итальянскому мыслителю **Н. Макиавелли** власть стали рассматривать как светское явление. В марксизме суть власти виделась в классовых отношениях. Она проявляется в стремлении эксплуататорских классов удержать в подчинении угнетенные классы, которые ведут классовую борьбу и свершают революции. Согласно марксизму в процессе утверждения коммунизма власть постепенно трансформируется, отмирают государство и государственная власть и возникает коммунистическое общественное самоуправление. Такой подход к власти объединяет как реальные закономерности эволюции власти, так и утопические и мифотворческие подходы к ней.

М. Вебер заложил социологические основы понимания природы власти, ввел понятие “легитимность господства”, выделил легальный, традиционный и харизматический типы, а также личностную и формально-рациональную ее разновидности.

В настоящее время существует несколько концепций власти.

Теологическая концепция рассматривает власть как способность достижения определенных целей, результатов. Она является средством, инструментом реализации целей, которые ставят перед собой люди.

Бихевиористская трактовка власти подразумевает под ней особый тип поведения, при котором одни люди командуют, а другие подчиняются, т. е. осуществляют определенный тип по-

ведения. Поэтому такая концепция называется еще поведенческой. Ее разработали в конце 20 — начале 30-х годов XX в. ученые Чикагского университета под руководством **Ч. Мерриама** и **Г. Лассуэла**. В основе этой концепции лежит реализм и трактовка власти как присущего человеку естественного свойства. В бихевиоризме различают три главных подхода к трактовке власти: силовая, рыночная и игровая модели.

Психологическая концепция власти основывается на взглядах **З. Фрейда** и рассматривает ее как сложный психический процесс, который опирается на взаимодействие воли одних к власти и готовности других к добровольному подчинению. Огромную роль в механизмах власти играют бессознательные психические процессы.

Системная (структурная) трактовка власти подразумевает под ней свойство не индивида, а системы, которое проявляется во взаимоотношениях частей и целого, стремления к порядку. Такое понимание власти опирается на системные взгляды **Т. Парсонса**.

Реляционистская концепция власти понимает ее как взаимоотношение партнеров. При этом власть рассматривается в системе субъект — объект и может быть асимметричной и симметричной. Эта концепция содержит три варианта моделей: "сопротивления", когда субъект подавляет сопротивление подчиненного объекта; "обмена ресурсами", когда осуществляется неравномерное распределение ресурсов в обществе, господство над ресурсами трансформируется во власть; "раздела зон влияния", когда происходят изменения ситуаций вплоть до перемены местами субъекта и объекта.

Новый теоретико-методологический инструментарий изучения власти предложил автор теории социальной сети **Ричард Эмерсон** (1925–1982). Суть его теории состоит в том, что, во-первых, власть можно измерить, проанализировать объективно и выразить математически. Соответственно полученные результаты можно перепроверить экспериментально. Во-вторых, власть рассматривается как органический компонент социальных отношений зависимости. Именно отношения зависимости приводят к тому, что люди вступают в определенные отношения, образуя социальные группы. Вместе с тем эти же отношения приводят к тому, что в сфере власти возникает неравенство, ведущее

в дальнейшем к конфликтам и социальным изменениям. В работе “Властно-зависимые отношения” Р. Эмерсон попытался формализовать социальную власть математически. Власть актора А над актором Б тождественна зависимости актора Б от актора А: **Власть АБ = Зависимость БА.** Причем, отношения могут выражаться с помощью двух переменных: баланса и относительной власти А над Б; связи, предполагающей властное преимущество А над Б, а в крайнем случае — абсолютную власть. Из этого следует, что власть есть своеобразный ресурс, существующий в отношении акторов, и эта власть первична относительно поведения, т. е. может влиять на характер поведения. А неопределенность и нестабильность приводят к процессам балансировки власти. Подходы Р. Эмерсона к исследованию власти в социальной сети применяются при изучении таких сфер, как динамика брачно-семейных отношений, маркетинг, геополитика и особенно организаций [36, с. 466].

В большинстве подходов при рассмотрении природы власти указывают на такие ее составляющие, как сила, авторитет, зависимость и влияние. ***Сила*** представляет собой применение или угрозу применения принуждения, которое может быть физическим, правовым или моральным. Это может быть физическое насилие над человеком, тюремное заключение, ограничение передвижения, ограничение в правах, психологическое давление. К основным проблемам властной силы относятся проблема адекватности применения силы проступку против власти, гуманизация властной силы, ее легитимность и законность. История доказывает, что не может существовать власть, которая злоупотребляет силой, и власть, принципиально отказывающаяся от силы. Основное назначение силы власти заключается в обеспечении порядка в обществе. Отсутствие меры этой силы приводит к противоположному — беспорядку. В информационном обществе изменяется природа силы. К физическому насилию добавляется не менее опасное социально-психологическое насилие, связанное с манипулированием индивидуальным и общественным сознанием, применением “черных технологий” и ведением информационных войн. До сих пор не отработаны регуляторы сдерживания этой силы, не сложились ее нормативно-правовые ограничения.

Второй составляющей власти является ***авторитет***, который выступает не как внешнее насилие, а как желание добровольно подчиняться на основе уважения власти, которое может базироваться как на позитивных характеристиках власти (например, ее открытости), так и негативных (например, насилии без разбора). Принципиально важно то, что авторитет облегчает управление и часто вызывает желание помогать власти и участвовать в ней. Отсутствие авторитета власти порождает в обществе различные формы протеста, делает управление неэффективным.

Третья составляющая власти — ***зависимость***, под которой понимается идентификация индивидом или группой индивидов невозможности каких-либо действий без обращения к органам власти или их поддержки. Дело в том, что власть выполняет определенные обязанности перед обществом, что и обеспечивает зависимость от нее индивидов. Зависимость заставляет уважать власть и взаимодействовать с ней. Таким образом, здесь проявляется взаимозависимость народа от власти, власти — от народа, который содержит власть налогами, а власть организует общество и в том числе сбор налогов. Основная проблема здесь заключается в том, как обеспечить свободу индивида от властной зависимости и одновременно выполнение властью своих зависимостей перед этим же индивидом.

Четвертой составляющей власти является ее ***влияние*** на происходящие события, явления и процессы. Власть должна управлять процессами, обеспечивать безопасность людей, поддерживать порядок в обществе. Если власть не влияет на происходящее в обществе, даже на чрезвычайные события, то нет необходимости в такой власти. Влияние власти базируется на ее управленческой деятельности.

На основании изложенной структуры власти можно определиться с понятием “сильная власть”, под которой следует понимать такую власть, которая обладает силой, авторитетом, зависимостью и влиянием, когда применение силы замещается ее демонстрацией. Сильная власть обладает моральным авторитетом, обеспечивает свободу и поддержку индивида, осуществляет эффективное управление обществом.

Классификация власти

В современном обществе власть проявляется во множестве видов и форм. К формам власти относятся ***государственная власть***, опирающаяся на различные формы государственного принуждения; ***власть гражданского общества,*** включающая силу общественного мнения, различные виды общественной поддержки: народа, элитных групп, социальных слоев; ***власть денег***, реализующаяся по принципу: "Я все куплю!", — сказало злато"; ***материально-вещественная власть***, важнейшими источниками которой являются материальное богатство, сырье и энергия; ***интеллектуально-информационная власть***, системообразующими факторами которой являются интеллектуальный капитал, информационный ресурс, возможности науки. Важнейшая тенденция современного общественного развития состоит в постепенном усилении роли в обществе власти гражданского общества и интеллектуально-информационной. При этом роль власти гражданского общества усиливается благодаря его демократизации, развитию субъективного фактора, возрастанию индивидуальной значимости индивида в обществе. Значимость интеллектуально-информационной власти повышается за счет тенденции становления информационного общества, влияния творческого потенциала общества на уровень и качество жизни людей.

Государственная власть представляет собой наиболее разветвленное институциональное образование. Она делится на судебную, законодательную и исполнительную; имеет аппарат, опирается на законы, конституцию, систему партий и т. д. Власть может быть принудительной и добровольной (рис. 2.1). Принудительная власть — это комбинация законной власти и незаконного применения силы. Добровольная власть — это комбинация законной (формальной) власти и законного, но неформального авторитета, т. е. она основана на авторитете, уважении. Принудительная власть гораздо жестче добровольной. Она навязывается извне. Добровольная власть исходит непосредственно от подчиненного, который согласен подчиняться.

Власть институциональна потому, что сводится к системе запретов и разрешений, которые могут носить законный и незаконный характер.

По видам власть классифицируется на политическую, экономическую, государственную, идеологическую, семейную и др.,

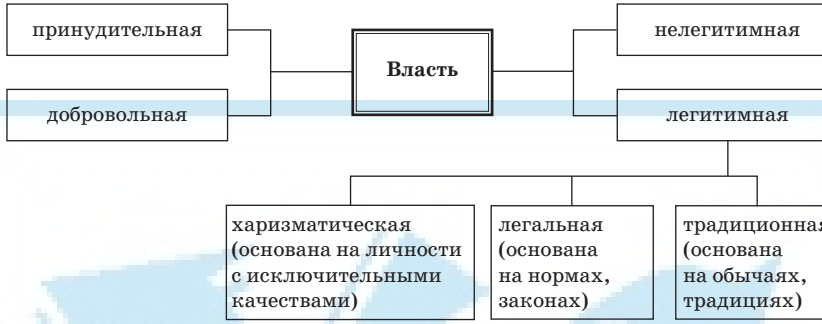


Рис. 2.1. **Классификация власти**

по формам — на господство, руководство, управление, организацию и контроль, по методам применения — на авторитет, право и насилие.

Для власти характерны такие властные процессы: концентрация — деконцентрация, централизация — децентрализация, применение — неприменение, накопление — утрачивание и др. Концентрация власти предусматривает ее сосредоточение в небольшом количестве органов и лиц. Деконцентрация власти — процесс, обратный концентрации, однако не всегда является деструктивным. Централизация родственна концентрации, но предусматривает сосредоточение власти в одном центре. Современное общество ориентируется на гораздо большую деконцентрацию и децентрализацию власти, чем общество прошлого века.

Власть представляет собой специфический инструмент социальных изменений, наличие которого может являться фактором воздействия на события действительности. Однако в отдельных ситуациях власть необходимо применять или, как принято говорить, “употреблять”. Власть обладает потенциалом. Она может как утрачиваться, так и накапливаться. Утрачивание власти связано с процессами ее деконцентрации и децентрализации, когда разрываются связи между генеральным субъектом власти и подчиненными ему частными субъектами.

Использование власти в управлении

Без использования власти управление невозможно. Оно прямо базируется на ней. Однако характер использования власти в управлении весьма разнообразен. Власть осуществляют различными средствами: демонстрацией и устрашением; принуждением; убеждением; достижением разумной или слепой веры; силой примера; посредством наказания либо вознаграждения; использования закона, традиции и харизмы — силы личных качеств и способностей лидера и т. д.

Характер использования власти зависит от многих факторов. В тоталитарном обществе власть используется максимально и в наиболее жестких формах, концентрируется у органов государства и особенно у так называемых “карательных” его органов. В демократическом обществе власть используется минимально и в нежестких формах, концентрируется не только у государства, но и органов местного самоуправления, характеризуется участием в ней граждан. В переходных обществах происходят сложные процессы демократизации и деконцентрации власти. Важной характеристикой власти является степень ее отчужденности от общества, когда народ из источника власти превращается в объект ее бюрократических манипуляций. Это отчуждение проявляется в невысоком доверии людей к институтам власти. Несомненно, имидж власти определяется, прежде всего, социальным положением граждан, их удовлетворенностью жизнью, зависит также от их политической культуры, динамики группового сознания.

В любой организации проявляется власть как руководителя по отношению к подчиненным, так и подчиненных по отношению к руководителю. Существует также их взаимная зависимость (рис. 2.2).

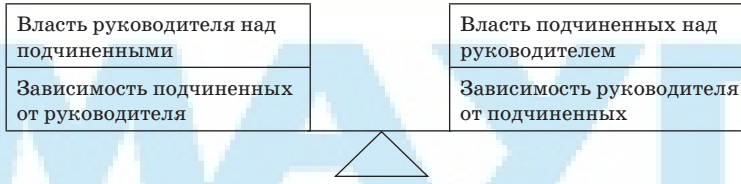


Рис. 2.2. **Баланс власти и зависимостей в организации**

Баланс власти и зависимостей означает, что существует равновесие власти и зависимости руководителя с властью и зависимостью коллектива. Нарушение этого баланса приводит к негативным последствиям для организации. Если власть руководителя и зависимость его подчиненных гораздо больше, чем власть подчиненных над руководителем и зависимость руководителя от подчиненных, то в организации создаются условия для авторитарного стиля управления, разрушения демократии. В противном случае доминирует либеральный стиль управления, в организации возникает опасность неуправляемости и хаоса.

Для современной организации характерна минимизация власти. Руководитель минимально использует властное насилие, действует посредством закона, силы примера, вознаграждения и т. п. При этом непосредственно использование власти определяется тем, насколько власть концентрируется у одного лица либо распределяется в организации между ее участниками. Наиболее высока концентрация власти у авторитарного руководителя. Однако даже он один не может удерживать власть, а вынужден делиться ею со сторонниками. Руководитель демократического типа всегда "разгружается" от "лишней" власти в целях повышения эффективности организации.

Одним из механизмов "разгрузки" генерального субъекта власти является делегирование полномочий, которое представляет собой сознательный процесс передачи власти. Главная цель делегирования полномочий — сделать возможной децентрализацию управления организацией. Это необходимо, когда масштабы управления слишком велики и сам процесс предусматривает передачу полномочий нижестоящим руководителям для выполнения специальных заданий. Однако передаются только полномочия. Всю ответственность продолжает нести старший руководитель.

Методы передачи полномочий многообразны. Передача полномочий может осуществляться в устной или письменной форме. Методы могут быть общими или специальными. Вместе с тем они не должны быть не слишком узкими, не слишком широкими.

Принципы передачи полномочий определяют общие требования к передаче полномочий:

- носить обоснованный и осознанный характер;
- осуществляться в соответствии с ожидаемым результатом; подчиненный должен обладать достаточными полномочиями для достижения требуемого результата;
- осуществляться по линиям управления с тем, чтобы каждый подчиненный знал, кто конкретно его уполномочил, перед кем он ответствен;
- каждый руководитель принимает решения в пределах своих полномочий. Все, что превышает его компетенцию, передается высшим звеньям управления;
- передаются только полномочия. Старшее должностное лицо продолжает нести ответственность за действия подчиненного.

Искусство передачи полномочий зависит в основном от причин субъективного характера: восприимчивости к новым идеям; готовности передавать решение незначительных вопросов низшему звену управления; готовности доверять низшему звену управления; стремления осуществлять общий, а не детальный контроль.

2.2. Управление как социальный институт

Понятие социального института

Под социальным институтом (от лат. *institutum* — установление) в социологии понимают организованную систему связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества. В социологической учебной литературе понятие “социальный институт” употребляется в двух значениях:

- совокупность лиц, учреждений, организаций, выполняющих определенные социальные функции (государство, семья, партии, церковь и т. д.);
- определенный набор ценностей, норм и процедур, установок, с помощью которых осуществляется социальный контроль за поведением индивидов, регулируется процесс совместного общежития (деньги, традиции и т. п.).

Эти понимания сущности социальных институтов не противоречивы, а наоборот, дополняют друг друга и указывают на два взаимосвязанных аспекта этого сложного социального явления. В этой связи под социальным институтом понимается исторически сложившаяся устойчивая форма организации совместной деятельности людей, включающая, с одной стороны, совокупность учреждений, организаций, которые обеспечивают реализацию соответствующих социальных функций, и, с другой — определенные ценности, нормы, стандарты поведения, регулирующие поведение людей и социальных общностей. Другими словами, социальный институт является организованной системой связей и социальных норм и объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества [90, с. 162].

Внешне социальный институт характеризуется как совокупность лиц, учреждений, имеющих определенные материальные средства и осуществляющих конкретную социальную функцию. По содержанию это определенная система целесообразно ориентированных стандартов поведения определенных лиц в конкретных ситуациях. Так, если юстицию как социальный институт внешне можно охарактеризовать как совокупность лиц, учреждений и материальных средств, осуществляющих правосудие, то по содержанию это совокупность стандартизированных образцов поведения правомочных лиц, обеспечивающих конкретную социальную функцию.

В социологии существует развитая теоретическая традиция сводить общество исключительно к институтам. Она восходит к Г. Спенсеру, Э. Дюркгейму и американскому социологу **Торстейну Веблену** (1857–1929). Это течение названо институционализмом.

Основные признаки социальных институтов таковы:

- устойчивость существования. Социальный институт — это прежде всего устойчивая форма жизнедеятельности людей, которая сформировалась в процессе выживания людей, исторического развития общества;
- рациональность и оптимальность. Для института свойственна оптимальная для определенных условий форма организации жизни людей;

- четкое распределение функций, прав и обязанностей между всеми участниками институционального взаимодействия;
- разделение деятельности и профессиональное ее исполнение специальными группами людей;
- наличие контроля, различных форм регламентации деятельности индивидов;
- наличие учреждений, организующих взаимодействие людей;
- наличие некоторой системы ценностей, выполняемых людьми ролей и символов.

Например, современный ученый **С. Фролов** объединяет основные признаки институтов в пять групп [89, с. 169]:

1. Установки и образцы поведения, которых должны придерживаться участники института.

2. Символические культурные признаки, символические образы, концентрирующие представление об институте: гимн государства — о государстве, обручальные кольца — о крепости брака, эмблема партии — о главных ее характеристиках.

3. Утилитарные культурные черты, среди которых выделяются материальные, предметные, используемые институтом.

4. Кодексы устные и письменные, определяющие правила поведения людей: клятва Гиппократа, различные присяги, профессиональный кодекс социолога и др.

5. Идеология, представляющая собой систему идей, которые освещают деятельность социального института.

Институциональные характеристики управления

Управление — это систематическое воздействие субъекта управления (управляющей системы) на социальный объект (управляемую систему), в качестве которого может выступать общество в целом и его отдельные сферы: экономика, политика, социальная, духовная сфера или звенья (предприятия, учреждения, организации) с тем, чтобы обеспечить сохранение их качественной специфики и целостности, перспективное функционирование, совершенствование и развитие, движение системы к заданной цели. Управле-

нию как специфическому социальному институту общества свойственны определенные институциональные признаки.

Управление, как и институт, прежде всего представляет собой рациональную деятельность людей. Точнее, это деятельность более рациональная, чем многие другие ее виды. Каким бы ни было управление с позиций его насыщения рациональностью, оно всегда содержит рациональные составляющие. Даже если деятельность руководителя переполнена эмоциями, она все равно рациональна, поскольку руководитель вынужден ставить цели, решать задачи, принимать решения.

Другим важным признаком института, который характерен для управления, является наличие норм, которые его регулируют. Управление является сферой и деятельностью людей с высокой степенью нормативности. Нормы управления делятся на разрешающие и запрещающие. Первые четко определяют разрешенные действия, а вторые — запрещенные, поскольку это может привести к нарушению другого ряда норм управления: законов, приказов, распоряжений, кодексов (рис. 2.3).

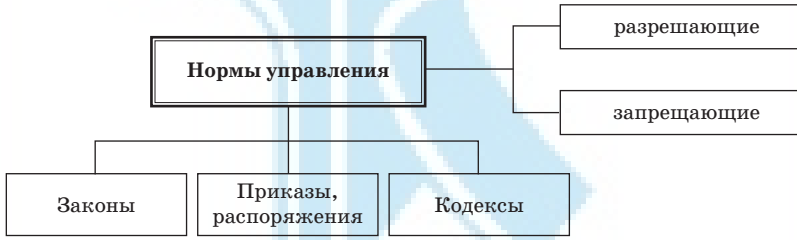


Рис. 2.3. **Нормы управления**

Законы представляют собой нормы, обязательные для исполнения управленцами как гражданами государства. Приказы и распоряжения обязательны только для членов определенной организации, в которой формируются. Наконец, кодексы представляют собой своды нравственных норм, распространенные в конкретном сообществе. Формально управленец может не разделять все кодексы. Но при вхождении в определенное неформальное сообщество он вынужден следовать им.

Важное значение имеет также такой институциональный признак управления, как наличие организаций. Организация —

это образование высокого уровня институциональности. Она представляет собой группу людей, совместно и скоординировано реализующих общую цель. Кроме того, организация характеризуется ролями и статусами, размещенными по иерархической лестнице, разделением труда по вертикали и горизонтали, наличием системы управления, норм и санкций.

Наконец, интегральный институциональный признак управления относится к наиболее сложной системе институтов. Это интегральный социальный институт. При этом одни институты входят в содержание управленческой деятельности, другие определяют требования к субъектам управления, а третьи формируют внешнюю среду управления.

Бюрократия как институциональная основа управления

Важнейшим институциональным признаком управления является бюрократия. Слово ***"бюрократия"*** ввел в 1745 г. ученый **де Гурне**. К слову "бюро", которое означает как учреждение, так и письменный стол, он добавил часть, происходящую от греческого глагола "управлять". Бюрократия, таким образом, означает власть чиновников. Вначале это слово применялось только относительно правительственных учреждений, но постепенно его значение расширилось и теперь применяется ко всем большим организациям.

Слово "бюрократия" буквально означает господство канцелярии (от фр. *bureau* — бюро, канцелярия), власть аппарата управления. Исходя из буквального значения слова "бюрократия" его часто употребляют в качестве синонима административного управления. В широком и наиболее часто употребляемом значении, а также в политической лексике термин "бюрократия" и его производные применяются в ярко выраженном негативном смысле, как своеобразное "контруправление". Другими словами, ее относят к извращенным формам управления: раздутость и запутанность аппарата управления, многописание, подмена законов подзаконными актами, волокита, консерватизм, недоступность, протекционизм и пр.

Кроме того, термином "бюрократия" часто обозначается рационально организованная система управления, в которой работают компетентные служащие. Эту особенность управления рас-

крыл М. Вебер в теории рациональной бюрократии, существенно влияющей на практику управления, деятельность управленцев. Этой теории свойственны следующие характеристики:

- деятельность, необходимая для достижения стоящих перед организацией целей, делится на элементарные, простейшие операции, что предполагает строгое определение задач каждого звена организации;
- организация строится на принципе иерархии, когда каждый нижестоящий подчинен вышестоящим и отвечает перед ними за свои действия;
- деятельность организации регулируется четкой системой правил и инструкций, которые определяют ответственность и деятельность членов организации;
- нормальное функционирование организации исключает вмешательство чувств, личных соображений, гнева, эмоций;
- служба в системе управления основывается на соответствии квалификации сотрудника занимаемой им должности. Она неотделима от карьеры, которая обеспечивается специальной системой продвижения работника;
- наем сотрудников основывается на профессиональных качествах кандидата. Часто достойных лиц не выбирают, а назначают;
- организацией руководит специальная группа администраторов, призванных обеспечивать эффективность управления.

Бюрократия является аппаратом управления. Но если марксисты рассматривали этот аппарат, прежде всего, как инструмент военно-политического господства, то М. Вебер представлял его как организационный аспект господства, обеспечивающий целостность существования общества. Социальная структурированность, по мнению М. Вебера, необходима не только для сил (социальных групп, сословий и т. д.), находящихся непосредственно в системе аппарата управления и заинтересованных в его консервации, но и для всех членов общества. В этом аспекте господство функционально оправдано и дает право применять прямое насилие узкой группе лиц в интересах всего общества, а не определенного класса. Источник дальнейшего развития бюрократии, пронизывающей все сферы общественной деятельности,

согласно М. Веберу, заложен в процессах концентрации (социальной, политической, экономической и др.), сопровождающихся отчуждением непосредственного исполнителя ("производителя") от средств производства. Это приводит к необходимости иметь посредника, обеспечивающего восстановление утраченной связи. Другими словами, корни бюрократии, по мнению М. Вебера, более глубокие и лежат не столько в плоскости экономических отношений и вопросов собственности, сколько исходят из онтологической потребности человека в социальной структурированности и организации для обеспечения собственной повседневной безопасности. Согласно М. Веберу, бюрократия не является "надстройкой" над "отношениями эксплуатации и частной собственности". Он раскрыл глубокую внутреннюю связь процессов бюрократизации, огосударствления собственности и потребности в социальной организации общества вообще.

Концепцию бюрократии М. Вебер разработал как идеальную форму организации. Согласно М. Веберу, распространение бюрократии в современном обществе неизбежно. Развитие бюрократической власти — это единственный способ справиться с административными требованиями больших социальных систем. Ученый создал концепцию идеального типа бюрократии, которой на самом деле не существует. Идеальный тип — это абстрактное описание бюрократии как некоторой идеализированной формы. Эта форма, будь она реально создана, привела бы к постоянной структуре подразделений, которые были бы рационально-легальными и подменяли людей в этих ролях. Характеристики этой модели таковы:

- ***разделение труда*** (специализация по задачам и деятельности), которое может иметь вертикальные и горизонтальные связи;
- ***иерархия***, совместимая с идеей вертикального разделения труда, или властная структура, в которой власть усиливается по мере повышения уровня;
- ***неперсональные роли*** (концепция ролей, тесно связанная с идеей разделения труда). Роль есть функция, предписываемая для выполнения. Функция отделяется от выполняющего ее лица, а потому называется неперсональной;
- ***правила*** писаные и неписаные. Неписаные правила со временем фиксируются на бумаге;

- ***экспертиза***, поскольку специализация требует экспертов для оценки работы, занимающих более высокое положение в иерархии, которая зависит от технической и/или образовательной квалификации.

Перечисленные характеристики создают элитарный подход к организации, в которой сила и власть концентрируются наверху и распределяются в соответствии с иерархией.

Современным формам бюрократии присущи такие характеристики:

- централизация (сконцентрированность власти в одном центре);
- размер (чем крупнее компания, тем более централизована и авторитетна бюрократия);
- контроль (исключительно строгий финансовый контроль);
- технология (чем дороже и масштабнее современная технология, тем больше тяготеет к бюрократизму. Поэтому массовое производство в наибольшей степени стремится к бюрократическим чертам).

Бюрократия из-за жесткой структуры и технической специализации является методом научного управления. Как отмечал М. Вебер, бюрократия рациональна, пока ее система ролей и неперсональность легитимируют иерархическую власть.

Проблема бюрократии — одна из основных, свойственных природе управления. Современные западные социологи и политологи считают бюрократизацию социальных и политических отношений самоочевидным фактом. Еще М. Вебер, которого многие его современники называли “свирепым”, в начале XX в. утверждал, что на горизонте современной цивилизации маячит бюрократия древнеегипетского типа, усовершенствованная по последнему слову науки и техники.

Другим интересным исследователем феномена бюрократии является известный английский публицист-сатирик, историк и политолог **С. Паркинсон**. Его работы написаны очень живым языком со свойственным англичанам юмором, не без помощи которого вскрываются всеобщие законы кошмарной бюрократической нелепицы.

Важнейшим достоинством теории рациональной бюрократии являются четкость, ориентация на рациональные составляющие управления, связь с наукой. Однако эта теория имеет и сущест-

венные недостатки. Такая концепция эффективна в однозначных системах и ситуациях управления. Только в этом случае появляется возможность сформулировать однозначные требования к управлению и управленцам. Если же ситуация не однозначна, наблюдается сбой нормативной системы, потому что управленец не может выбрать вытекающий из этой системы вариант действий. К недостаткам рассматриваемой теории относится также представление управленца как сугубо рационального существа, лишенного чувств. Управленец здесь живет в наглухо застегнутом мундире рациональности, не проявляет эмоций, что далеко не всегда полезно для управления. Такая концепция соответствует специфике немецкой ментальности. Для народов, у которых доминирует эмоционально-чувственная составляющая в ментальности, например для славян, южных народов, концепция рациональной бюрократии является скорее некоторым недостижимым идеалом управления, определяющим общие требования к управлению, но не конкретным руководством для определения поведения управленца.

К существенным недостаткам бюрократии относятся и ***минимум творчества, максимум роста начальников, концентрация власти у отдельных членов организации***. Поясним это. Т. Веблен считал, что бюрократические структуры поощряют привычку их членов полагаться на установленные правила и инструкции и применять их механически и нетворчески. Он назвал это эффектом "привитой неспособности".

Н. Паркинсон в работе "Законы Паркинсона" обосновал специальный закон развития бюрократии, согласно которому ***бюрократический аппарат увеличивается не вследствие увеличения объема работы, а потому, что каждый чиновник стремится иметь подчиненных***.

Истоки этого феномена он рассматривал сквозь призму социально-психологической ориентации чиновника. Его закон выражается в форме двух "почти аксиоматических положений":

- чиновник множит подчиненных, но не соперников;
- чиновники работают друг на друга.

Если кратко расшифровать эти тезисы, представится вполне реальная картина. Чиновник, находясь на определенном этапе своей жизни, жалуется на перегрузку и, как правило, просит в помощь двух подчиненных, причем обязательно двух, "чтобы

каждый придерживал другого, боясь, как бы тот его не обскакал". С течением времени возникнет необходимость разгрузить и этих подчиненных, назначив каждому в помощники еще по два исполнителя. Таким образом, первый чиновник будет иметь определенный административный вес, а его подчиненные будут трудиться в поте лица независимо от того, увеличилось ли количество дел. При выполнении разросшимся в геометрической прогрессии штатом сотрудников по существу того же объема работы, который ранее выполнял первый чиновник, весь штат оказывается загруженным полностью, а чиновник — вершина пирамиды — занят более, чем прежде [51, с. 13].

Ученик и коллега М. Вебера итальянский социолог, немец по происхождению, один из основателей политической социологии **Роберт Михельс** (1876–1936) вывел "железный закон олигархии". Под олигархией он подразумевал предустановленную форму жизни больших общественных объединений. Согласно этому закону ***чем больше организация и выше степень ее бюрократизации, тем больше власти сосредоточивается у небольшого количества людей, занимающих высшие посты, т. е. власть приобретает олигархический характер***. Р. Михельс основывал свой тезис на анализе развития социал-демократической партии Германии, которая ориентировалась на широкое участие масс в выработке политических решений. В первое десятилетие XX в. партия стала основной движущей силой в германской политике. По мере увеличения рядов партии ее успехи привели к разрастанию ее внутренней бюрократии. Для взглядов Р. Михельса характерна авторитарность, приведшая его к оправданию фашизма.

Результаты анализа бюрократии показывают, что без нее невозможно обойтись, так как она имеет много достоинств. Вместе с тем ей свойственны и существенные недостатки.

Наличие заложенных в природу бюрократии достоинств и недостатков превращает ее в противоречивое и неоднозначное явление, без которого не может существовать общество. Поэтому поощрение бюрократии, ее сокрытие от общественного контроля неизбежно приводят к вырождению, т. е. потере достоинств и увеличению недостатков (табл. 2.1).

Важнейшими негативными проявлениями бюрократии являются многоначалие и многописание. Помимо этого бюрократизм

выражается в закостенелых, но привычных организационных структурах управления, имеющих многоступенчатый характер; наличии мелочной опеки подчиненных со стороны руководителя; приверженности к бумаготворчеству, документальному подтверждению каждого действия; равнодушии к потребностям системы, особенно нововведениям.

Таблица 2.1

Достоинства и недостатки бюрократии

Достоинства	Недостатки
Возможность принимать решения согласно общим критериям	Сдерживание инициативы работников
Заинтересованность в поддержании высокого уровня компетенции служащих	Исключение из процесса активной деятельности талантливых людей
Уменьшение коррупции благодаря полной занятости и фиксированному окладу	Неспособность искоренить коррупцию
Обучение управленцев нормам и правилам управления	Неспособность управленцев мыслить творчески при отсутствии нормы

По всей видимости, увеличение позитивных качеств бюрократии обусловлено ее строгим профессиональным отбором, всесторонним обучением и воспитанием, уменьшением бумагооборота, демократизацией управленческой деятельности, сокращением групп бюрократии, занятой распределением ресурсов, использованием четких законов и этических кодексов, повышением уровня организационной и управленческой культуры и т. д.

Многие исследователи сходятся во мнении, что существенным противодействием бюрократическим тенденциям может стать демократизация общественной жизни, совершенствование системы управления и создание правового государства. Важными принципами, сдерживающими тотальную, или “универсальную”, бюрократизацию должны стать развитие частной хозяйственной деятельности и децентрализация в управлении экономикой. Кроме того, должна быть отлажена система взаимного контроля, основанная на демократическом принципе разделения власти.

Важным средством преодоления негативных проявлений бюрократии является совершенствование технологии управления,

предусматривающее широкое использование компьютерной техники, сокращение должностей, которые предполагают прямое распоряжение ресурсами, развитие самоуправленческих начал как в обществе в целом, так и в каждой организации. Трудно переоценить роль в этом средств массовой информации, открытости в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также контроль над нею со стороны гражданского общества.

Классификация управления

Понять управление как интегральный социальный институт можно только посредством осмысления многообразия его разновидностей. Управление можно классифицировать по типам объекта управления, сферам управленческой деятельности, уровням и отраслям управленческой деятельности, степени участия управляемых в управлении, типами управленческого взаимодействия и объектов (процессов) управления (рис. 2.4).

По объектам управления различают управление природными, техническими и социальными системами. Управление природными системами основано на естественнонаучных закономерностях функционирования и развития объектов природы. При отклонении от этих закономерностей происходит деградация или разрушение объектов природы, т. е. разрушение природной среды существования общества. Управление техническими системами является управлением созданных человеком искусственных систем и предполагает оптимальное использование технических объектов в соответствии с предусмотренными параметрами, заложенными при их проектировании и построении. Управление социальными объектами является способом существования, самосохранения и развития общества и его подсистем.

По сферам управленческой деятельности управление делится на административно-государственное (политическое), управление материальным, духовным производством и социальной сферой. Административно-государственное управление осуществляется в рамках политической системы общества и государства как его важнейшей составляющей.

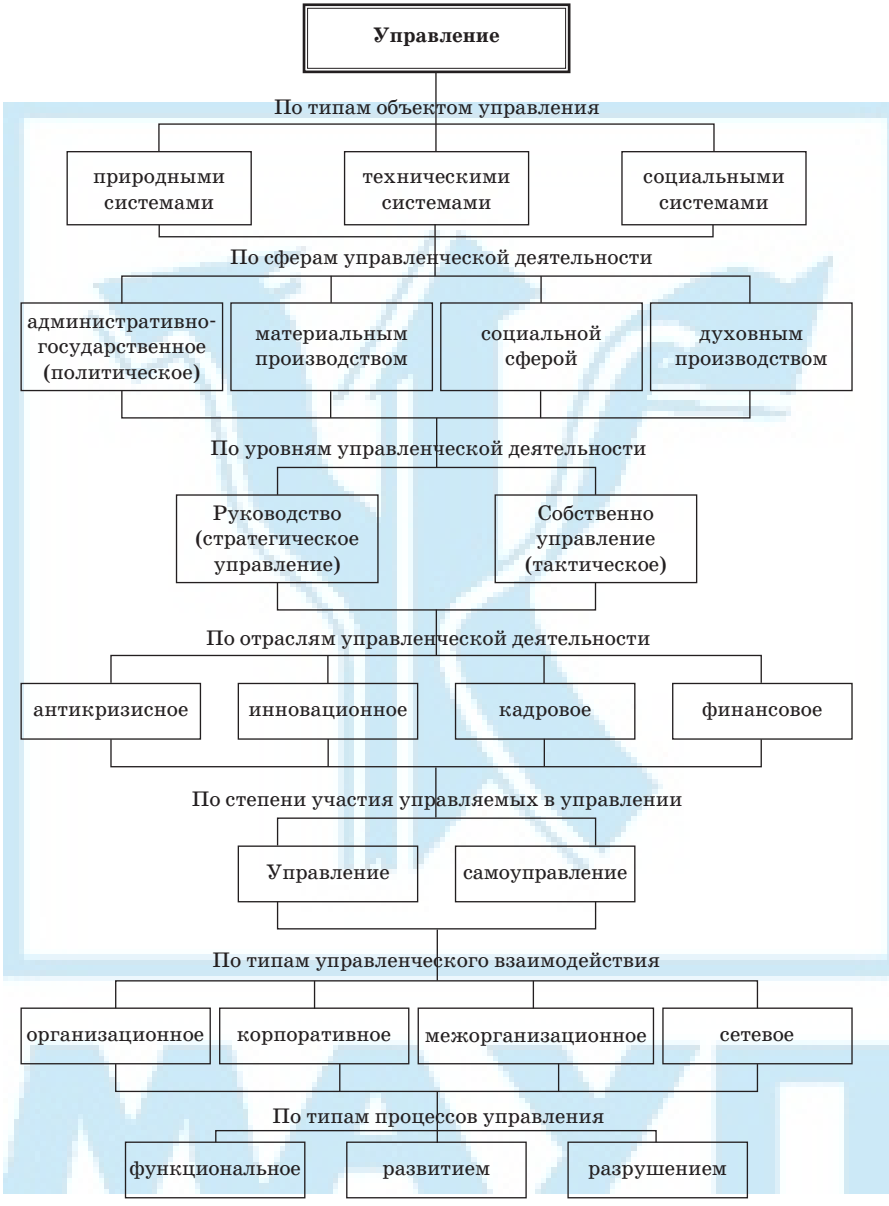


Рис. 2.4. **Классификация управления**

Управление материальным производством состоит из управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятий различных форм собственности. Управление социальной сферой обеспечивает регуляцию условий социальной жизни людей, труда, доходов, социальной защиты и т. д. Наконец, управление духовным производством регулирует культуру, духовность, образование, науку и т. д.

По уровням управленческой деятельности различают руководство (стратегические управление) и собственно управление (тактическое управление). Первое обеспечивает постановку целей и задач, обоснование направлений, распределение ресурсов, второе — условия для реализации сформулированных целей, задач и направлений. Следует подчеркнуть, что резкой границы между руководством и управлением не существует. Отличия здесь в мере и акцентах. Так, на верхних уровнях организационной иерархии больше руководящих функций, на нижних — управленческих.

По отраслям управленческой деятельности различают такие виды управления, как антикризисное, инновационное, кадровое и финансовое. При этом антикризисное управление либо занимается профилактикой кризисных процессов в организации, либо обеспечивает выход из кризиса попавшей в него организации.

Инновационное управление сосредоточивается на обеспечении внедрения нововведений в организации, что часто является реакцией на кризисные процессы. Кадровое управление ориентировано на работу с кадрами, персоналом организации. Финансовое управление оперирует финансами как основным ресурсом организации.

По степени участия управляемых в управлении различают собственно управление, в котором четко выделяются объект и субъект и полномочия сосредоточиваются у субъекта, и самоуправление, в котором объект управления является одновременно и его субъектом. Тенденцией развития социального управления является повышение в обществе роли самоуправления.

По типам управленческого взаимодействия различают организационное управление, которое осуществляется в организации, имеет определенную структуру, обусловленную природой и назначением этой организации, и четкое разграничение вне-

шней и внутренней сред организации; корпоративное управление, характеризуемое необходимостью постоянного согласовывания подсистем корпорации с корпоративной и более широкой социальной средой; межорганизационное управление, проявляющееся в интеграционных процессах, федеративных и союзных межгосударственных образованиях, промышленных и партийных союзах, характеризуется самостоятельностью входящих в общую организацию организационных объединений, которые делегируют часть своей суверенности интеграционному образованию; сетевое управление, где фактически исчезает различие между внешней и внутренней средами и все участники сети являются субъектами управленческой деятельности.

По типам процессов управления различают управление функционированием, или функциональное, представляющее собой поддержание функционирования объекта; управление развитием, предусматривающее переведение объекта управления в новое, более высокое качественное состояние; управление разрушением, ориентированное на подрыв механизмов функционирования и развития системы, ее деградацию и разрушение.

Развитие общества приводит также к формированию других разновидностей управления, возникновение которых может обусловливаться необходимостью длительного решения определенной социальной проблемы. Например, необходимость решения проблемы ресурсов может привести к институционализации ресурсного управления, а информационные процессы диктуют становление таких видов управления, как информационное управление, управление интеллектом, университетами и т. д. Некоторые виды управления, находящиеся на пути институционализации, рассмотрим далее.

Совершенствование управления как института

Одной из важнейших характеристик управления являются его институциональные возможности, недостаточность которых в управлении определенными объектами или процессами не обеспечивает достижение его целей и задач. Управление как социальный институт характеризуется такими

важнейшими аспектами, как нормативно-правовые, организационные, кадровые и деятельностные. Каждому аспекту присущи определенные проблемы, решение которых и определяет совершенствование управления как социального института (табл. 2.2).

Таблица 2.2

Проблемы и пути совершенствования управления как социального института

Аспект управления	Проблемы	Пути совершенствования
Нормативно-правовой	Неразвитость, авторитарность нормативно-правовой базы	Формирование нормативно-правовой базы, ее демократизация, либерализация, повышение ответственности за результаты управления
Организационный	Кризисность, конфликтность организаций, низкий инновационный тонус	Стратегическое планирование организаций, инновационный и антикризисный менеджмент
Кадровый	Низкий уровень подготовки кадров, бюрократизм, безответственность, коррупция, незащищенность	Повышение качества подготовки управленческих кадров, борьба с бюрократизмом и коррупцией
Деятельностный	Неэффективность управленческих решений, слабая информационная и компьютерная обеспеченность	Повышение эффективности деятельности, системный подход, связь с населением, информатизация

При институциональном развитии управления этот социальный институт должен постоянно обновляться в аспекте достижений науки и практики. При этом должна развиваться его открытость по отношению к обществу, усиливаться ориентация на удовлетворение социальных запросов людей. Управление требует контроля со стороны общества за соблюдением законности, расходованием ресурсов, бюрократизацией его структур.

2.3. Управление как специфический вид деятельности

Деятельностная природа управления

Деятельность представляет собой проявление социальной активности. В кратком словаре по социологии приводится такое определение понятия “деятельность”: это способ существования и развития социальной действительности, проявление социальной активности, целенаправленное отражение и преобразование окружающего мира. Деятельность обладает такими свойствами, как сознательность (целеполагание), продуктивность, общественный характер. Деятельность, без которой невозможна социальная действительность, является сложной и многоплановой системой. В зависимости от характера отношений человека к окружающему миру она подразделяется на практическую и духовную [36, с. 60]. В толковом словаре по социальным технологиям указано, что деятельность — это форма активного, созидающего взаимодействия личности с социальной средой, направленная на достижение сознательно поставленной цели познания или преобразования окружающего мира. Мотивация деятельности и способы ее осуществления определяются смысловыми связями, типом общения, характером общественных отношений и уровнем технологизации взаимодействия человека с природой. Структурные составляющие деятельности — цель, мотив, условия, способы, результат [68, с. 31]. Недостаток такого представления о деятельности заключается в его высоком уровне абстрактности и неучете того, что в структуру деятельности должны входить не только цель, мотив, условия, способы и результат, но и ее субъект, объект, предмет, нормы, ценности, взаимоотношения людей и система действий.

Управление представляет собой специфический вид деятельности наделенного властью руководителя. Она является целенаправленным воздействием одних людей на других. Деятельностный подход к управлению широко применяется в современной практике управления. При этом управление рассматривается как специфическая разновидность целерациональной деятельности, отличная от других видов деятельности (социально-преобразующей, производственной, творческой и др.).

Прежде всего, она характеризуется ***нормативной природой***, поскольку опирается на нормы; преобразования объекта управ-

ления осуществляются в соответствии с нормами. Это отличает управленческую деятельность от любой творческой деятельности, хотя существуют виды и направления управленческой деятельности, носящие креативный характер и принципиально не осуществимые без творчества. В этой связи для современного управления характерны две тенденции: нормативизации, т. е. наращивания его нормативного обеспечения, и креативизации, связанной с повышением роли творчества вследствие усиления ситуативности в социальной жизни. Поэтому управлению свойственно противоречие между нормативностью и креативностью, особенно обостряющееся на ключевых этапах развития общества, когда разрушается старая нормативная система и происходит медленное становление новых норм.

Другой особенностью управления является ***информационный характер,*** обусловленный тем, что управленческая деятельность — это не сами социальные изменения, а получение, переработка и использование информации для осуществления этих изменений. Информация определяет содержание управления: его "вход", "выход", результаты.

Будучи целерациональным видом деятельности, управление характеризуется ориентацией на ***упорядочение, организацию*** социума на достижение определенных целей. Оно обеспечивает снятие неопределенностей, преодоление неорганизованности и хаоса. Это принципиально отличает управление от деструктивной деятельности.

Существенно отличается управление и от материально- и социально-преобразующих видов деятельности тем, что представляет собой ***совокупность взаимодействий***. Управление нельзя сводить к приказу, который бессмыслен без исполнения, к воздействию — без реакции, проявлению власти — без подчинения и т. п. Управление является системой взаимозависимостей его участников и их взаимодействий. Роль взаимодействий по мере развития общества постоянно усиливается, что приводит к усложнению управленческой деятельности, усилению органичности ее связей с гражданским обществом.

Наконец, управление представляет собой ***властный вид деятельности***, предусматривающий использование субъектом в большей или меньшей степени власти.

Таким образом, управление — институциональный вид деятельности.

Деятельностный подход к управлению предусматривает определенное представление управления в свете структуры деятельности и следующие составляющие управленческой деятельности:

- ***субъект управления***, т. е. отдельный руководитель или совокупный субъект — орган, организация и т. п., который является носителем управленческой активности, интеллекта, интересов и осуществляет управленческие действия;
- ***объект и предмет управления***, на которые направлена деятельность управленца;
- ***объективные и субъективные предпосылки деятельности***, из которых наиболее важную роль играют ресурсы (финансовые, материальные, информационные, интеллектуальные и др.);
- преследуемые ***цели и задачи***, которые решаются посредством управленческой деятельности и должны быть обоснованы и реалистичны, адекватны возможностям общества и управленческой системы;
- ***отношения***, формирующиеся между участниками управленческой деятельности и представляющие собой систему их устойчивых взаимодействий;
- собственно ***управленческую деятельность***, представляющую собой совокупность действий, процедур, функций, операций, связанных с осуществлением воздействий субъекта управления на его объект и предмет;
- ***нормы, стандарты, правила*** осуществления управленческой деятельности, придающие ей рациональность и предсказуемость и обеспечивающие возможность оценки ее эффективности;
- ***методы и инструменты*** деятельности, представляющие собой выработанные практикой управления способы реализации управленческих действий;
- ***первичные и вторичные результаты*** управленческой деятельности; первичными результатами являются происходящие в системе управления изменения, принятые управленческие решения, а вторичными — изменения эф-

фективности функционирования и развития объекта управления.

Управленческая деятельность осуществляется в пространстве и времени. Она приводит в движение социальные объекты, людей, придает им процессуальный характер и осуществляется как комплекс пространственно-временных действий.

Роль и функции управления в обществе

Управление как институциональный вид деятельности обеспечивает сохранение качественной определенности социальных систем либо их устойчивое функционирование, выполнение некоторой программы и достижение определенной цели. В обществе управление выполняет несколько важнейших ролей:

1. Сохранение стабильности общества и его подсистем. Управление является гарантом не консервации, а устойчивого развития общества и его подсистем и должно гарантировать отсутствие социальных потрясений, политических революций, деструкции, а также предвидение, быстрое и эффективное преодоление последствий природных и техногенных катастроф.

2. Обеспечение функционирования всех институтов: предприятий, организаций, учреждений. Высшим назначением управления является эффективная занятость людей, работа предприятий, функционирование организаций и учреждений в соответствии с их предназначением.

3. Развитие, обновление общества и его подсистем, переход в новое качество. Управление развивает институты, наращивает их возможности, обеспечивает условия для самоуправления и саморазвития. Если управленец не обеспечивает процесс обновления зоны своего управления, неизбежно окажется в кризисной ситуации, характеризующейся процессами разрушения и деградации.

4. Разрушение и выведение из общественной системы устаревших социальных форм. Общество, как и всякая система, осуществляющая обновление, характеризуется старыми и новыми элементами и структурами. При этом новое нуждается в поддержке, а устаревшее — в разрушении. В последнем и проявляется обоснованность управленческой деструкции.

5. Обеспечение потребностей людей в товарах и услугах, социальном продвижении и статусе. Управление должно ориентироваться не только на некоторые стратегические цели, достижение которых будет способствовать качественному обновлению общества, но и удовлетворение интересов, запросов и потребностей, в том числе каждодневных (в пище, одежде, жилище, защите).

6. Прогностическая роль управления сводится к предвидению проблем, с которыми могут столкнуться общество и его подсистемы. Как отмечали мыслители прошлого, лучший правитель не тот, кто вызволяет людей из бедствий, а тот, кто их предвидит и упреждает. Особенно актуальна такая роль управления в настоящее время, характеризующееся ускорением и усложнением общественного развития.

Функции управления в обществе таковы: общесоциальные, благодаря которым существуют общества и люди, и конкретно социальные, представляющие собой конкретные виды управленческой деятельности, которые осуществляются специальными приемами и способами, а также соответствующей организацией работы (рис. 2.5). Эти функции тесно взаимосвязаны и в совокупности составляют управление как институт.

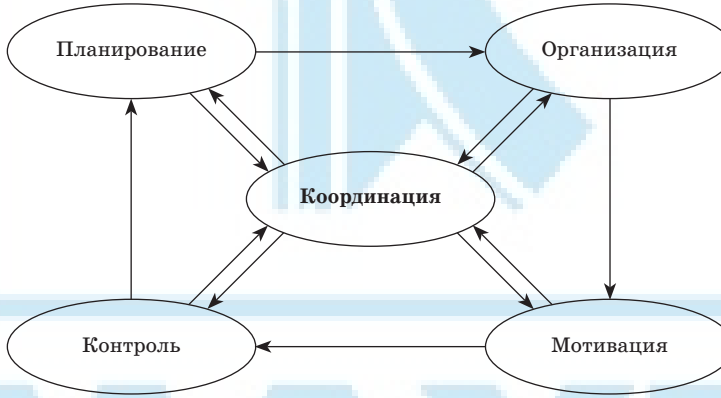


Рис. 2.5. **Функции управления**

1. ***Планирование*** — создание плана с указанием целей, сроков их достижения, ресурсов и мероприятий. К основным относятся такие принципы планирования:

- полнота (учет всех событий и ситуаций);

- точность;
- ясность;
- непрерывность;
- экономичность.

В практике применяют стратегическое (долгосрочное) планирование, предусматривающее оценку изменений в окружении, поведении конкурентов; тактическое планирование, направленное на достижение промежуточных целей; оперативное планирование, охватывающее стандартные виды деятельности.

2. ***Организация***, направленная на распределение обязанностей, прав, ролей между людьми для достижения целей плана. В этой связи управление можно рассматривать как деятельность по созданию и обеспечению функционирования организаций. При этом организаторская работа может быть как условием для осуществления управления, так и его целью. Так, для того чтобы осуществить научно-исследовательский проект директор института создает специальный отдел института, который является условием для осуществления проекта, но не конечным организационным результатом реформирования структуры института.

3. ***Мотивация*** как процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личностных целей и целей организации. Мотивация — это средство мобилизации человека как ресурса организации. Процесс мотивации в науке осмысливают два вида теорий: содержательные, раскрывающие содержание мотивационного комплекса (теория потребностей Мак-Клелланда: власти, успеха, причастности; иерархическая теория потребностей А. Маслоу), и процессуальные (ожидания и справедливости). Мотивация обеспечивает осознание людьми целей и задач управления, их согласование с материальными и моральными интересами и в конечном итоге мобилизацию и повышение активности людей, порождение синергетического эффекта, т. е. умноженного результата, существенно превышающего индивидуальные результаты участников взаимодействия.

4. ***Контроль***, представляющий собой процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными. Контроль опирается на такие принципы: эффективность контроля (уменьшение расходов, связанных с обнаружением и устранением недостатков, сокращение расходов на контроль); эффект влияния на людей (какие стимулы вызывает,

позитивные или негативные); решение задач контроля (устранение отклонений); определение границ контроля.

Наиболее распространенные виды контроля — предварительный (анализ человеческих, материальных ресурсов до начала деятельности), текущий (в процессе работ) и заключительный (направлен на предотвращение ошибок в будущем). В процессе осуществления контроля выделяются три этапа:

- установление стандартов показателей результативной деятельности;
- сопоставление достигнутых результатов с установленными стандартами;
- принятие необходимых корректирующих действий (ничего не делать, устранить отклонения, пересмотреть стандарт).

Контроль помогает понять реальное состояние системы управления, использование материальных, финансовых, кадровых, временных и иных ресурсов, возможность устранения недостатков в деятельности органов и должностных лиц.

5. ***Координация***, т. е. согласование действий элементов внутри системы и внешних систем по отношению к рассматриваемой системе для достижения общих целей, эффективного действия во внешней среде. Эта функция, по сути, связывает действие всех других функций.

Функции управления представляют собой гибкие направления деятельности, которые определяются многими факторами: особенностями субъекта и объекта управления, а также спецификой внешней среды, в которой находится система управления.

Сущность управленческих решений и их основные разновидности

Управленческое решение — это совокупность воздействий на объект управления в целях приведения его в необходимое состояние. Точнее, управленческим решением являются не преобразования объекта, а информация, модель этих преобразований. Управленческое решение является ключевым звеном в управленческой деятельности, объединяющим целевую функцию, критерий оптимальности и комплекс ограничений. Довольно часто решение определяют формально как выбор одной альтернативы из множества рассматриваемых (вариантов решения). В этом случае

неопределенным остается понятие “вариант решения”, которое по сути, и является решением. В таком случае решением становится вариант выбора, а само решение невозможно понять, поскольку не раскрывается его сущность.

По нашему мнению, природу управленческого решения как модели преобразования объекта управления можно понять только с системных позиций, осмысливая его структуру и функциональную роль в системе управления.

В практике управления сформировалось множество управленческих решений (табл. 2.3).

Таблица 2.3

Классификация управленческих решений

Параметр классификации	Виды управленческих решений
Содержание	Экономические, политические, социальные, организационные, технические, научные, духовные
Степень повторяемости проблемы	Традиционные, нетрадиционные
Значимость цели	Стратегические, тактические
Продолжительность действия	Стратегические (долгосрочные), тактические (среднесрочные), оперативные (краткосрочные)
Объект принятия решения	Организационные, структурные, функциональные, персональные
Сфера воздействия	Глобальные, национальные, локальные
Срок реализации	Долгосрочные, краткосрочные
Прогнозируемые последствия	Корректируемые, некорректируемые
Характер информации	Детерминированные, вероятностные
Метод разработки	Формальные, неформальные
Степень оптимальности	Оптимальные, субоптимальные
Количество шагов реализации	Одношаговые, многошаговые
Метод обработки информации	Алгоритмизированные, эвристические
Количество критериев выбора	Однокритериальные, многокритериальные
Подход к принятию решения	Интуитивные, рациональные
Форма принятия решения	Единоличные, коллективные
Способ фиксации	Документированные (письменные), недокументированные (устные)

Если опираться в классификации управленческих решений на системный подход, то относительно фирмы мир решений иллюстрирует рис 2.6.

Рис. 2.6. **Разновидности управленческих решений фирмы**

Как видно из рис. 2.6, управленческие решения делятся на три разновидности: информационные, организационные и оперативные. Информационные решения направлены на оценку обстановки, степени достоверности информации об управлении. Сущность информационного решения можно сформулировать так. Имеются некоторые признаки ситуации: C_1, C_2,..., C_n. Они сложны и неоднозначно связаны с сообщениями A_1, A_2,..., A_n. Требуется решить, какие из признаков C_1, C_2,... C_n истинны. Для этого нужно сделать вывод об истинности сообщений A_1, A_2,..., A_n. К основным проблемам информационных решений относятся достоверность, точность и достаточность информации.

Организационные решения направлены на создание организации либо изменение ее основных характеристик: структуры, подчиненности, кадрового состава и пр. Основными проблемами организационных решений являются обеспечение устойчивости организации, адаптивности к условиям окружения, недопущения излишней заорганизованности и жесткости структур. Организационные решения не должны снижать качества организации, а должны обеспечивать эффективность ее функционирования.

Оперативные решения связаны с оперативной деятельностью. Они направлены на определение целей, задач, распределение ресурсов, выбор способов деятельности, организацию взаимодействия. Проблемами этих решений являются эффективность и динамика деятельности, реалистичность и недопущение упрощенного подхода к формулировке таких целей и заданий, для достижения которых не нужно что-либо делать.

Принятие управленческих решений

Процесс принятия решений — основное звено в управленческой деятельности. Он исключительно сложный и включает несколько этапов.

1. ***Сбор и переработка информации, необходимой для принятия решения.*** Важно то, что управленческое решение принимается в условиях неопределенности и направлено на устранение неопределенности в системе управления.

Неопределенность представляет собой такое состояние управленца, при котором у него недостаточно информации для осмысления проблемной ситуации и выработки управленческого решения. Уровни неопределенности приведены в табл. 2.4.

Заметим, что в управлении всегда ощущается недостаточность информации. Основная причина этого состоит в том, что решение нужно принимать быстро. В управлении, особенно в управлении корпораций, работающих в условиях гибкого рынка, действует фактор времени, которого часть недостаточно для глубоких научных исследований и обучения управленцев, поскольку решение имеет смысл до определенного момента, “пока еще не поздно”. Поэтому своевременность решения в той или иной степени всегда вступает в противоречие с его обоснованнос-

тью. Чем большим количеством информации требуется располагать, тем больше времени понадобиться на ее сбор, обработку и анализ. При этом процесс работы с информацией бесконечен. Всегда можно уточнять детали управляемого процесса, собирать и анализировать дополнительную информацию, обретая уверенность в правильности управленческого решения. Но чем дольше выполняется эта нужная работа, тем более ненужной она становится, ибо преодолевается временной барьер и утрачивается актуальность решения. Информация в управлении обесценивается тем сильнее, чем больше и дольше она накапливается.

Таблица 2.4

Классификация уровней неопределенности

Уровень неопределенности	Характеристика	Модель деятельности
Определенность	Результаты однозначны и предсказуемы	Действие по алгоритму
Субъективная неопределенность	Результаты однозначны, но у субъекта недостаточно знаний	Деятельность по определенной модели после дополнительного обучения, тренинга
Объективная неопределенность	Исходы неоднозначны и обусловлены природой процесса	Деятельность после научных исследований, получения новой информации о процессе
Объективная и субъективная неопределенность	Результаты неоднозначны и у субъекта недостаточно информации	Деятельность после обучения на основе получения новой информации

Таким образом, оптимальное время накопления информации и актуальности управленческого решения не совпадают, что заставляет искать компромисс (рис. 2.7). Смелый руководитель принимает решение в момент времени T_1, несмелый — в момент времени T_3, когда решение оказывается ненужным. Разумный руководитель принимает решение в момент времени T_2, когда решение остается актуальным и одновременно информационно хорошо подготовлено.

Любое принимаемое решение характеризуется как позитивными, так и негативными последствиями. Степень неприемлемости последствий принято называть потерями. Функция по-

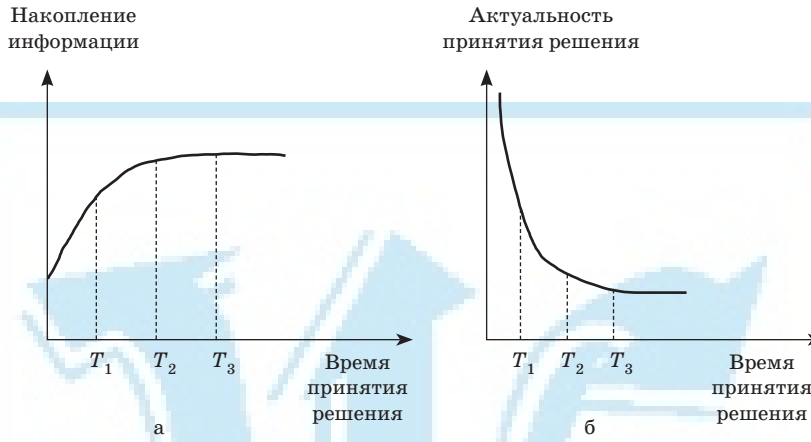


Рис. 2.7. **Зависимость от времени принятия решений накопления информации (*а*) и актуальности принятия решения (*б*)**

терь обычно преобразуется в функцию риска, которая отражает зависимость потерь от принимаемого решения. К основным проблемам этого этапа относятся следующие:

- информационная обеспеченность управленческого решения, отражающая наличие необходимого количества информации для принятия решения, которое обеспечило бы минимум потерь. При этом возможны три способа повышения информационной обеспеченности управленческих решений: создание баз данных, информационных банков и информационно-поисковых систем, а также обучение управленцев действиям в условиях неопределенности;
- своевременная разработка решения, которая обеспечивается максимальной технологизацией этого процесса, повышением квалификации управленцев;
- предвидение возможных потерь и минимизация риска. При этом наилучшим решением является то, которое минимизирует риск;
- комплекс проблем, касающихся личности управленца, который должен обладать решительностью, компетентностью и способностью привлекать к подготовке управленческих решений специалистов в области управленческого консультирования.

2. ***Разработка вариантов управленческих решений и выбор оптимального.*** В известной притче буриданов осел сдох, потому что не мог выбрать из двух вязанок сена бóльшую. Согласно терминологии управления буриданов осел из-за жадности оказался неспособным выработать критерий эффективности управленческого решения. Чаще всего такой критерий представляет собой функцию, содержащую следующие составляющие:

- полноту достижения цели управления, т. е. оптимальным считается то решение, которое в наиболее полном объеме достигает поставленной цели управления;
- минимальные потери и риск в результате реализации решения;
- минимальные затраты ресурсов (материальных, финансовых, людских и пр.);
- соблюдение намеченных сроков реализации программы.

Следует подчеркнуть, что выбор оптимального управленческого решения часто представляет собой специфическую процедуру принятия решения управляющим органом, состоящим из нескольких человек, каждый из которых преследует не только интересы фирмы, но и собственные. Точнее, действия каждого участника принятия решений трансформируются его личными интересами. Отсюда возникают следующие проблемы этого этапа:

- выработка правильного и понятного всем участникам процесса принятия решения критерия эффективности решения;
- обеспечение четкости и демократичности процедуры принятия решения, что гарантировало бы отсутствие ущемления одного из вариантов, сдерживало лоббирование, т. е. попытки “протащить” определенное решение;
- способность начальника после завершения демократической процедуры принятия решения взять ответственность за его реализацию на себя;
- нормальное оформление принятого решения в виде приказа, распоряжения, указа и т. п.

3. ***Проверка принятого решения.*** Этот этап особенно важен для сложных и сверхсложных систем, поскольку ошибки в решениях могут привести к значительным потерям. Поскольку реакции таких систем на решения неоднозначны, а последствия

судьбоносны, может возникнуть необходимость в специальном этапе — проверке эффективности принятого решения. Необходимость этой проверки обусловлена тем, что в ходе демократической процедуры принятия решения предпочтительный вариант получает некоторые дополнительные уточнения и преобразования. Кроме того, далеко не все верят в эффективность принятого варианта решения. Для этого применяются следующие способы проверки:

- мысленное моделирование и экспериментирование, в процессе которого происходит осмысление, как составляющие решения воздействуют на объект и к каким последствиям это приведет;
- деловые или имитационные игры, когда ситуация проигрывается (часто с использованием компьютера);
- ситуационный анализ, или метод *Case study*, позволяющий исследовать все аспекты ситуации;
- натурный управленческий эксперимент, в процессе которого проверяется эффективность управленческого решения в ограниченном пространстве и в сжатом режиме времени.

4. ***Доведение управленческого решения до объекта управления***, что предполагает разработку приказов, распоряжений, инструкций, сценариев, регламентов. Этот этап очень важен. От него зависит, насколько решение преобразует действительность. Основные проблемы этого этапа следующие:

- понятность языка, на котором оформлено решение, для исполнителей;
- приемлемость решения и мера участия в его реализации исполнителей. Дело в том, что решение может нарушить статусы подчиненных, лишить их привилегий, сломать привычный ритм работы и т. д. В результате возможен как скрытый, так и открытый саботаж подчиненных, и тогда решение останется исключительно на бумаге. Продуманное решение должно поддерживаться подчиненными, укреплять их статус, расширять свободу деятельности;
- четкость и однозначность документов.

5. ***Реализация управленческого решения***. На этом этапе начинаются реальные воздействия на объект управления. Осу-

ществляется организация объекта, использование имеющихся ресурсов в аспекте решения сформулированных управленческих задач и достижения управленческой цели.

6. ***Контроль за реализацией управленческого решения***. Этот этап направлен на установление степени близости объекта управления к достижению управленческой цели. Выявляются также ресурсные, временные и другие параметры процесса. Важно скорректировать процесс управления так, чтобы достичь поставленной цели.

Проблемы качества управленческого решения

Важнейшей проблемой управления является качество, т. е. эффективность, управленческого решения. Именно от этого во многом зависит качество управления. Наилучший вариант из всех возможных называется оптимальным. В практике управления используют термин "допустимое решение", под которым понимается соответствие решения определенным ресурсным, правовым, моральным и другим ограничениям.

Качество управленческого решения — это соответствие параметров решения системе характеристик, которые удовлетворяют его разработчиков и потребителей и обеспечивают эффективную реализацию. При этом управленческое решение должно быть научно обоснованным, т. е. основываться на объективных законах и тенденциях, а также актуальным, своевременным, непротиворечивым как относительно внутреннего содержания, так и адекватности внешней по отношению к системе управления среде. Также важно, чтобы решение отличалось адаптивностью и реалистичностью.

Управленческое решение имеет две интегральные характеристики: ***эффективность*** и ***результативность***. Эффективность включает эффект решения, представляющий собой разницу между степенью выполнения поставленных задач и соответствующими затратами. Эффективнее то управленческое решение, благодаря которому достигается большая степень выполнения поставленных задач при наименьших затратах на их реализацию. Результативность непосредственно связана с эффективностью, хотя и отличается от нее. Она характеризует сте-

пень соответствия фактического результата управленческого решения его запланированному результату.

Эффективность управленческого решения состоит из качества его разработки и эффективности его осуществления. При этом на управленческое решение влияют различные факторы: информационные, человеческий, средств управленческого труда, а также системные, связанные с типом системы управления. При разработке решения важны степень информированности и уровень коллегиальности разработчиков, а на эффективность реализации воздействуют непосредственность участия, мотивация исполнителей и контроль над ними. На обоих этапах действенны компетентность, опыт и ответственность.

Качественному управленческому решению не свойственны типичные патологии [72, с. 463–466]. Наиболее распространенной патологией в организации являются маятниковые решения, которые имитируют колебания маятника. Это решения типа разъединить — объединить, централизовать — децентрализовать. Речь идет о том, что после очередного колебания маятника происходит осмысление принятого решения, которое начинают рассматривать как исчерпавший свой инновационный потенциал и поэтому требуется вернуться к прежнему решению. Довольно часто управленческие решения направлены на дублирование организационного порядка. Организационный порядок — это система постоянно действующих норм, связей, должностей, позволяющих управлять организацией в режиме автопилота. Если управленческие решения дублируют организационный порядок, то, как это не парадоксально, они разрушают его, поскольку у подчиненных возникает мнение о том, что исполнение организационного порядка обязательно только при принятии специального решения. Могут быть и противоположные по направленности решения, игнорирующие организационный порядок и вводящие в норму такие положения, которые нарушают порядок в организации.

Существенным недостатком руководителя является принятие инверсивных управленческих решений, не способствующих достижению цели организации, а ориентированных на противоположные цели. По сути, в этих решениях происходит своеобразная осознанная или неосознанная “подмена петуха”. Последствия таких решений очевидно негативные: демотивация

работников, потери организации, нарушения организационного порядка.

Многие проблемы управленческого решения обусловлены его связью с исполнением. Даже наиболее правильное управленческое решение, которое плохо исполняется, в сознании подчиненных формируется как неудачное. Следует подчеркнуть, что исполнение решений является важнейшим показателем управляемости организации.

Для того чтобы не допустить деформации управленческого решения, повысить его качество, обычно к принятию решения привлекают аналитиков и консультантов, повышают профессиональную подготовку управленцев посредством овладения современными методами выработки, принятия и реализации решений.

Направления совершенствования управленческой деятельности

Управленческая деятельность, как и любая другая, требует постоянного совершенствования в соответствии с достижениями науки и техники и собственно социальными изменениями. Важнейшими направлениями совершенствования управленческой деятельности являются следующие.

1. ***Гуманизация управления***, его ориентация на достижение не только сугубо производственных целей и решение прагматических задач, но и на усиление социальной направленности, обеспечение гармонии природы и общества, реализацию возможностей людей, удовлетворение их жизненных потребностей. Необходима гуманизация не только ролей управления в обществе, но и содержания управленческой деятельности, непосредственно менеджмента, который довольно часто не имеет человеческого лица.

2. ***Развитие ценностей, норм и стандартов управленческой деятельности*** в аспекте соответствия национальным и зарубежным достижениям. Принципиально важным является овладение ценностями рыночного управления, инновационным мышлением, корпоративной культурой, служением общественному благу, поскольку это обеспечивает ценностное наполнение управленческой деятельности и соответственно эффективность,

результативность. Важно также прогрессивное нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности, осуществление ее в соответствии с нормами европейского права.

3. ***Наполнение управленческой деятельности достижениями научно-технического прогресса***: компьютерной и телекоммуникационной техникой, эффективным программным, информационным и аналитическим обеспечением, техническим оснащением управленческого труда, научным сопровождением управления.

4. ***Разработка, внедрение и постоянное обновление управленческих социальных технологий***, способствующих усилению рациональности управленческой деятельности, повышению ее эффективности.

5. ***Организация системных социологических исследований управления,*** сопровождение наиболее важных направлений управленческой деятельности, особенно связанных с реформированием общества, созданием систем социологических мониторингов. При этом особое значение имеют системы мониторинга национального экспертного интеллекта, способные генерировать ценную информацию по инновационным вопросам, которые принципиально не могут быть оценены в массовых опросах.

6. Развитие управленческой деятельности в аспекте ***создания эффективных моделей взаимодействия субъектов управления с институциями гражданского общества***, установления с ними постоянного взаимодействия и диалога.

7. ***Развитие творческого характера управленческой деятельности*** посредством стимулирования креативности управленцев, использования методов творческой деятельности, выработанных в науке и искусстве.

8. Создание действенных механизмов управления, которые могли бы содействовать ***минимизации патологий управления***: коррупции, нарушения прав человека, злоупотребления властью.

2.4. Управленческие отношения и пути их оптимизации

Социальные отношения и их разновидности

Отношения представляет собой связи различных величин, предметов, действий. Социальные отношения — это осознанные, чувственно воспринимаемые совокупности повторяющихся взаимодействий, соотнесенных по смыслу и характеризующихся соответствующим поведением, т. е. относительно устойчивые и самостоятельные связи между индивидами и социальными группами.

Социальные отношения классифицируются по следующим критериям: сферам жизнедеятельности, занимаемым социальным позициям, степени регламентированности, уровням справедливости, способам общения, количеству связей и их направленности, субъектам деятельности (табл. 2.5).

Таблица 2.5

Классификация социальных отношений

Критерий классификации	Виды социальных отношений
1	2
Сферы жизнедеятельности	Экономические отношения, т. е. производственные, отношения собственности, товарно-денежные, имущественные и др. Политические отношения, т. е. относительно власти. Управленческие отношения, т. е. возникающие между людьми в управлении. Социальные отношения в узком значении, т. е. относительно основных жизненных потребностей людей. Отношения в сфере культуры, т. е. относительно создания, потребления ценностей культуры. Идеологические отношения, т. е. относительно идеологии. Духовные отношения, т. е. возникающие в духовной сфере относительно духовных ценностей (эстетические, этические, религиозные, научные и др.)
Занимаемые социальные позиции	Отношения равенства, предполагающие реализацию определенной модели равенства. Отношения неравенства, предполагающие резкое расслоение, дифференциацию положения индивидов и групп

Окончание табл. 2.5

1	2
Степень регламентированности	Формальные отношения, т. е. специально определенные, регламентированные. Неформальные отношения, отличающиеся свободой, нерегламентированностью
Уровни справедливости	Справедливые отношения, при которых представления индивидов о справедливости совпадают. Несправедливые отношения, когда представления вступающих в отношения индивидов о справедливости крайне противоположны
Способы общения	Межличностные отношения, т. е. между людьми. Безличностные отношения, т. е. лишенные личностного аспекта
Количество связей и их направленность	Односторонние отношения, т. е. одного человека к другому. Двусторонние отношения, т. е. взаимоотношения людей. Многосторонние отношения, т. е. ко многим людям
Субъекты деятельности	Внутриорганизационные отношения, т. е. осуществляемые внутри организации. Межорганизационные отношения, т. е. осуществляемые между организациями

Однако социальные отношения могут носить не только стабильный характер, но и изменяться с изменением общества. Так, изменяются нормы, традиции, социальный состав, появляются новые формы искусства, виды религий и т. д. И все это влияет на характер социальных отношений в обществе.

Основные разновидности управленческих отношений

Управленческие отношения — это вид общественных взаимоотношений относительно организации совместной жизнедеятельности. Они возникают в процессе выполнения людьми функций по упорядочению и развитию общества и его подсистем. Субъектами управленческих отношений являются взаимодействующие люди, управленцы, общности, которые осуществляют управленческую деятельность. Объект управления — общество, его подсистемы, объекты природы и люди, которыми управляют. Любой объект содержит предмет управления, т. е. то, на что непосредственно

направлено управленческое воздействие. В практике управления выделяется несколько разновидностей управленческих отношений.

1. Управленческие отношения, возникающие ***между субъектами*** управления относительно объекта. Они могут быть координационными, когда субъекты имеют один статус, определяемый положением на иерархической лестнице. В этом случае они часто выступают как отношения согласования. Если же субъекты управления имеют разный статус, эти отношения выступают как отношения соподчинения, субординации.

2. Управленческие отношения ***между управленцем и людьми***, являющимися объектами управленческой деятельности. Эти отношения выступают в форме принуждения, подчинения. Задача управленца в этих отношениях заключается в том, чтобы обеспечить деятельность людей в соответствии с выработанным алгоритмом.

3. Важными видами управленческих отношений являются отношения ***централизации и децентрализации***. Под централизацией понимается подчинение всех элементов системы некоторому центральному субъекту. Децентрализация представляется как обратный процесс, когда в системе формируется несколько относительно независимых центров управления. Реальная практика управления всегда представляет собой некоторое соотношение процессов централизации и децентрализации.

4. Отношения ***конфликта и сотрудничества***. Они играют исключительно важную роль в функционировании динамических управленческих систем.

5. ***Материальные и моральные*** отношения. Материальные отношения выступают как материально-финансовые, ресурсные отношения. Как правило, они носят распределительный характер, базируются на нормах потребления ресурсов, которых в системах управления обычно недостаточно. В этой связи возникает необходимость регулирования распределительных отношений. Моральные отношения базируются на нормах морали и ценностях управленческой культуры. Они осуществляются в основном относительно проблемы справедливости.

6. ***Нормативные и ненормативные*** отношения различаются тем, что первые строятся в соответствии с нормами, а вторые — вопреки им.

7. ***Правовые и неправовые*** отношения. Первые опираются на законы, а вторые нарушают их.

Существует также более адаптированная к управлению классификация управленческих отношений, которая включает следующие их виды:

- линейные;
- функциональные;
- управленческого аппарата;
- литеральные.

Линейные отношения — это отношения между руководителем и подчиненными.

Функциональные отношения — это отношения специалиста, который уполномочен выполнять определенную функцию в рамках всей организации, с другими ее членами. Обычно такая производственная миссия носит рекомендательный характер. Например, начальник отдела кадров поддерживает функциональные отношения с начальником цеха в вопросах приема на работу, обучения и социального обеспечения работников. Причем, функциональный руководитель также находится в рамках своей линейной организации, например начальник отдела кадров относительно сотрудников своего отдела.

Отношения управленческого аппарата. Такой тип отношений наблюдается в случае представления чьих-либо прав и полномочий. Должностные обязанности при этом состоят в предоставлении рекомендаций, советов. Например, помощник начальника управления вступает в отношения с линейными руководителями как бы по поручению начальника управления, выражая волю и желания последнего. В этом случае помощник осуществляет полномочия начальника управления. Не располагая лично полномочиями, помощник не принимает решений, но в его обязанности входит предоставление рекомендаций своему непосредственному руководителю по определенным производственным, коммерческим и другим вопросам, связанным с предпринимательством.

Преимущества таких отношений заключаются в следующем: это эффективный метод обучения и подготовки будущих руководителей; экономится рабочее время высшего звена руководителей, т. е. они освобождаются от ежедневной сугубо административной работы.

Недостатки такого типа отношений обычно проявляются в том, что помощники руководителей превышают свои полномочия, неофициально приобретая дополнительную власть и влияние; руководители, ответственные за решение кадровых вопросов, могут пытаться влиять на линейных руководителей.

Литеральные отношения могут быть двух категорий: коллегиональные, т. е. отношения между служащими одного отдела, подчиненными одному начальнику, и параллельные, т. е. отношения, вызванные необходимостью обмена информацией, идеями и мнениями между служащими, занимающими одинаковое положение в организации, но работающими в разных отделах.

Представляет интерес точка зрения российского исследователя Ю. Волкова, который отмечает, что, выполняя свои функциональные, должностные обязанности, люди неизбежно взаимодействуют, что порождает, по крайней мере, следующие управленческие отношения [11, с. 13–14]:

- служебной субординации, заключающиеся в официально установленной подчиненности одних должностных лиц другим непосредственно или опосредованно. В рамках этих отношений определяется, кто и кому может давать обязательные для выполнения указания и распоряжения;
- координации, возникающие, с одной стороны, между управленческими работниками, не находящимися в подчинении друг у друга, в большинстве своем имеющими одинаковый должностной статус. Их действия должны согласовываться между собой, чтобы система управления функционировала нормально, а не напоминала усилия лебедя, рака и щуки в известной басне. С другой стороны, такие отношения имеются между категориями работников и руководством системы, которое должно обеспечивать слаженность в работе подчиненных, т. е. координацию их усилий;
- дисциплины, заключающиеся в установлении и поддержании в управляющей системе порядка, обеспечивающего точное выполнение должностными лицами их функциональных обязанностей и заданий;
- взаимной зависимости и ответственности; управленческая система — это не просто совокупность работников, каждый из которых выполняет определенные функции и должностные обязанности независимо от того, связаны ли

они личными, неформальными отношениями: в служебном плане их деятельность должна строиться так, чтобы они чувствовали ответственность перед коллегами за решение общих задач и достижение результатов. Лучше всего такие отношения формируются тогда, когда материальное положение работников управленческого аппарата зависит от общих результатов;

- неформальные, т. е. не установленные и не регулируемые официально отношения, имеющие социально-психологическую основу. Даже если они не связаны со служебной деятельностью, в любом случае, формируя социально-психологический климат в системе, влияют на более или менее успешное выполнение управленческих функций. Чем выше степень сплоченности управленческого персонала на основе гармонизации личностных, групповых или общественных интересов и целей деятельности, тем эффективнее управленческая деятельность. Высшее проявление подобная сплоченность находит в объединении работников, называемом командой. Это совокупность единомышленников, имеющих общие социально значимые цели и интересы, объединенных вокруг лидера-руководителя.

Социально-психологический и организационный климат

Концентрированным выражением успешности управленческих отношений является социально-психологический климат системы управления. В науке и практике управления применяются три термина: “организационный климат”, “социально-психологический климат” и “моральный климат”. Моральный климат в общественных организациях, относящихся к гражданской организационной культуре, определяется совокупностью социальных и нравственных ценностей, разделяемых членами этих общественных организаций, в государственных организациях, относящихся к бюрократической организационной культуре, — официально принятыми законами и кодексами, которым обязаны строго следовать государственные служащие. В коммерческих организациях цели достигаются за счет создания высокой устойчивой мотивации работников — членов организации, в том числе и моральной мотивации [83, с. 51].

Под социально-психологическим климатом понимают состояние межличностных отношений. Это сложное явление, включающее потребности, установки, мотивы, ожидания, ценностные ориентации, моральные нормы и интересы, ценностно-ориентационное единство, направленность, сплоченность, дисциплинированность. В него входят активность коллектива, группы их членов; отношение отдельных работников, групп и коллектива к труду, условиям производственной деятельности.

Понятие "организационный климат" используется преимущественно в зарубежной литературе. Под ним обычно понимают формальное явление, в качестве основных характеристик которого выделяют отличие одной организации от другой, устойчивость и влияние на поведение людей в организации. При этом термин смещается с индивидуальных и групповых характеристик к анализу свойств организационной среды. При таком подходе климат организации представляет собой восприятие членами организации ряда общих относительно устойчивых свойств организации и социальных воздействий, которые осуществляются на людей внутри организации. Другими словами, климат организации — это многомерная описательная модель организации, созданная восприятием индивида. К основным характеристикам относятся следующие:

- формальная структурированность организации;
- тактика вознаграждения;
- внимательность руководства к служащим;
- дружеская атмосфера в организации;
- степень риска в принятии решений;
- возможности, представляемые организацией персоналу разных уровней для продвижения;
- отношение служащих к непосредственному руководству.

Организационный климат выполняет в организации несколько важнейших функций. Он выступает, прежде всего, регулятором взаимосвязи индивидуальных потребностей, продуктивной деятельности и удовлетворенности, создает условия для обеспечения целостности организации. Также его роль значительна в снятии противоречий в организации, упорядочении связей и отношений между ее членами, обеспечении целеполагания. Важно подчеркнуть, что организационный климат не только обеспечивает мотивацию поведения людей, но и является важнейшим средством побуждения организационных достижений.

Совершенствование управленческих отношений

Одной из важнейших задач социологии управления является совершенствование управленческих отношений. К наиболее значимым его направлениям относятся следующие:

- ***проведение систематических диагностических социологических и особенно социометрических и соционических исследований систем управления***, взаимоотношений людей в целях выработки практических рекомендаций по их совершенствованию;
- ***переход к командной работе систем управления***, что предусматривает разработку принципов и технологий формирования команд, проведение специальных тренингов, вырабатывающих у управленцев навыки командной работы. Особенно эффективно в этом смысле использование в подготовке управленцев деловых игр и метода анализа ситуаций;
- ***целенаправленное формирование благоприятного социально-психологического климата организации***, предусматривающего ориентацию людей на совместную деятельность, взаимную ответственность, высокую деловую активность, творчество;
- ***создание в организации механизма управления конфликтами***, предусматривающего диагностику, идентификацию конфликтов и их регуляцию, разработку и внедрение моделей бесконфликтного поведения, а также моделей разрешения конфликтов и обучение им работников;
- ***разработка, внедрение и постоянное поддержание эффективной системы материального и морального стимулирования*** деятельности работников, их склонности к командной работе.

МАУП

2.5. Организационные аспекты управления

Сущность и основные разновидности организаций

Практически с самого начала возникновения социологической науки ее виднейшие представители особое внимание уделяли исследованию организации (М. Вебер, Т. Парсонс, Р. Мертон, П. Блау, Д. Скотт, М. Крозье, Р. Лайкерт). Среди российских ученых, внесших наиболее существенный вклад в разработку проблем теории организаций, следует назвать Г. Осипова, Н. Лапина, А. Пригожина.

Развитие социальных связей неизбежно приводит к тому, что устанавливаются некоторые устойчивые отношения между людьми, возникают социальные организации. Под организацией понимается тип коллектива, созданный для выполнения определенных намерений или целей и характеризующийся формальной структурой правил, властными отношениями, разделением труда, ограниченным членством либо приемом. Иногда организацию понимают как искусственно созданную социальную группу институционального характера. Общество заполнено различного рода организациями. Организации, как ни одно социальное явление, являются символом общества. Детский сад, поликлиника, школа, армейская часть, церковь, государство, предприятие и даже похоронное бюро — организации, сопровождающие человека в течение его жизни, привносящие в нее порядок и организованность.

Английский социолог **Энтони Гидденс** (р. 1938) считает, что организация — это большая ассоциация действующих на основании неличных связей людей, созданная для достижения специфических целей. С одной стороны, большинство социальных систем в традиционном мире развивалось долгое время под действием привычек и обычаев. С другой стороны, многие организации *спроектированы*, т. е. учреждены с определенными целями и располагаются в зданиях или на физических пространствах, специально сконструированных для достижения этих целей. Здания, в которых функционируют больницы, колледжи или фирмы, являются в основном специально приспособленными [14, с. 206].

В термин “организация” заложены три значения:

- социальный институт, характеризующийся целью, выполняемыми функциями, нормами и ценностями (трудовые и общественные организации);

- социальная деятельность, характеризующая функциями, организаторами, определенными методами деятельности (деятельность организатора);
- степень упорядоченности, характеризующаяся структурой, организованностью (неорганизованностью), формальностью либо неформальностью (порядок в общности).

Рассмотрение организации как системы предусматривает объединение этих трех подходов к ее пониманию. В этом случае она рассматривается как система, характеризующая целью, функциями, структурой. Также важно, что она является открытой системой, которая включает взаимодействующие и управляемые части (подразделения, людей и т. д.), характеризуется определенной целью, смыслом, миссией и имеет в распоряжении соответствующие ее назначению ресурсы: финансовые, материальные (оборудование и т. п.), людские, информационные, временные.

Для организации характерны вполне определенные признаки. Прежде всего, она характеризуется ***разделением труда*** между участниками. При этом наблюдаются два вида разделения труда: по горизонтали и вертикали. Горизонтальное разделение труда обеспечивается равными статусами и сходными ролями, вертикальное выделяет начальников и подчиненных, контролеров и контролируемых. Лица, выполняющие в организации управленческие функции, наделены властью, решают в пределах своих компетенций судьбы людей.

Другим важнейшим признаком организации является ***упорядоченность деятельности людей, наличие различных норм*** в виде законов, уставов, кодексов и т. п. Нормы задают правила взаимоотношений людей, оптимизируют их, делают менее конфликтными. Организация содержит не только власть людей, но и власть норм. Невыполнение норм приводит к отчуждению человека от организации и последующему исключению из нее.

С развитием социального прогресса особенно возрастает в жизни организации значение такого ее признака, как ***организационная культура***, которая определяется уровнем управленческой, правовой, моральной и иной культуры руководителей и подчиненных. Однако организационная культура является интегральной характеристикой, которая отражает не только чело-

веческий культурный капитал, но и культуру построения и функционирования организации, особенно ее норм.

Организации свойственны следующие основные элементы:

- ***социальная структура***, имеющая два аспекта видения — формальную структуру, представляющую собой систему предписанных людям ролей, и неформальную, которая определяется фактическим исполнением ролей;
- ***цели и задачи***, на основе реализации которых формируется, функционирует и развивается организация;
- ***члены или участники организации***, входящие в организацию, занимают в ней определенные позиции и выполняют формальные и неформальные роли;
- ***система норм, правил деятельности, взаимоотношений, распорядка*** и т. п., обеспечивающая стандарты и регуляторы порядка в организации;
- ***технология или работа***, для выполнения которой создается и на выполнение которой сориентирована организация;
- ***управляющая подсистема***, координирующая деятельность членов организации и управляющая организацией.

Любая организация характеризуется такими факторами:

- включенными в нее людьми, которые являются работниками, личностями и элементами системы (проблемы эффективности как работника, развитости личности, элемента системы). Основные проблемы связаны с профессионализмом людей, их солидарностью, социально-психологической атмосферой в организации;
- включенными в нее социальными группами, которые определяют социальную структуру организации. При этом проблема состоит в оптимальности различных структур организации — ролевой, возрастной, профессионально-квалификационной и др.;
- статусами, которые в ней имеются и которые свойственны включенным в нее людям. В этом аспекте организация сталкивается с проблемой адекватности статуса уровню профессиональной подготовки работника, бюрократии, статусно-ролевых конфликтов, кадрового роста;
- нормами, относительно которых довольно частыми являются проблемы степени жесткости норм, организационной свободы, адаптации и освоения норм;

- отношениями, объединяющими производственные, непроизводственные, социально-психологические и организационные отношения. Основные проблемы отношений заключаются в их оптимизации отношений, преодолении организационных конфликтов.

Мир организаций разнообразен (рис. 2.8). При наиболее обобщенном подходе можно выделить формальные, нормативно закрепленные и неформальные организации. В свою очередь, формальные организации разделяются на добровольные, куда люди вступают добровольно, утилитарные, существующие для удовлетворения утилитарных потребностей людей, и принудительные, куда люди помещаются по принуждению.

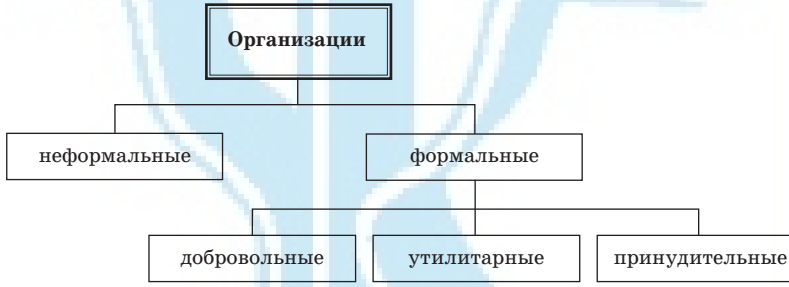


Рис. 2.8. **Обобщенная классификация организаций**

Формальные организации имеют более или менее развитую бюрократическую структуру. Поэтому бюрократия и организация очень тесно взаимосвязаны. Бюрократическая организация — это социальная структура, основанная на иерархии должностей и ролей, предписанных четкими правилами и стандартами, и на разделении функций и власти. Согласно М. Веберу, бюрократия — это механизм достижения эффективности организации. В этом большая доля истины.

При содержательном подходе организации можно классифицировать по происхождению, формам собственности, размерам, типам власти, степени жесткости организационных структур, организационно-правовым формам, степени формальности, типам технологий, назначению, количеству выполняемых функций и участию в секторах производства. Основные разновидности реальных социальных организаций приведены табл. 2.6.

Таблица 2.6

Содержательная классификация организаций

Параметр классификации	Разновидности организаций
Происхождение и назначение	Естественные и искусственные
Формы собственности	Частные, акционерные, кооперативные, государственные, общественные
Отношение к прибыли	Коммерческие, некоммерческие
Размеры	Локальные, региональные, национальные, международные, мировые
Типы власти	Тоталитарные, авторитарные, демократические
Степень жесткости организационных структур	Скалярные (жестко структурированные), или жесткие, латеральные (нежестко структурированные), или гибкие
Организационно-правовые формы	Государственное, муниципальное предприятие, производственный кооператив, хозяйственное акционерное общество, потребительский кооператив, общественные и религиозные организации, фонды, учреждения, объединения юридических лиц — ассоциации и союзы, финансово-промышленные группы
Степень формальности	Формальные, неформальные
Типы технологии	Административные, общественные, производственные
Назначение	Деловые, благотворительные
Количеству выполняемых функций	Одно-, многофункциональные
Участие в секторах производства	Занимающиеся добычей сырья; организации и предприятия перерабатывающей промышленности; организации, оказывающие услуги (банки, страховые компании, образовательные учреждения, торговля и т. п.); организации, перерабатывающие информацию

Естественные организации возникают как непланируемые, спонтанные социальные общности, не имеют жесткого закрепления индивидов за определенными ролями и основаны на принципе добровольного членства. Главным отличительным при-

знаком естественной организации является желание людей участвовать в общем процессе и добровольно выполнять свои роли. Это наиболее сильная сторона естественных организаций, так как стремление к общей цели во многом совпадает с целями отдельных членов ассоциации, что заставляет их мобилизовать силы и консолидировать стремления, совершая совместные акции. В естественной организации каждый ее член может в принципе покинуть организацию или поменять одну роль на другую в процессе деятельности. Регуляция поведения людей и закрепление их в организации осуществляются посредством нравственных норм, которые в процессе воспитания осваиваются членами организаций, что и приводит к их консолидации.

Искусственная организация представляет собой систему связей и социальных ролей, создаваемую с определенной целью. Они характеризуются следующим:

- разветвленной иерархической структурой управления и контроля;
- принципиальной безличностью существующих в таких структурах статусов, заключающейся в том, что существование каждого статуса и соответствующие ему ролевые требования не зависят от занимающей его личности. Отдельный руководитель организации может оставить свой пост, но статус (должность) руководителя остается при любых обстоятельствах вплоть до распада организации или изменения ее структуры;
- жесткими властными связями, основанными на формальных нормах. Формальный нормативный кодекс со строго расписанными правами и обязанностями каждого статуса позволяет функционировать безличной организационной структуре, обеспечивает преемственность организационного поведения путем непрерывного процесса обучения ролевым требованиям для каждого статуса в структуре организации.

Известно несколько моделей построения организации:

1. Модель механической конструкции организации, которая представляет собой объединение людей, выполняющих производственные функции (Ф. Тейлор, М. Вебер). Проблема этой модели состоит в том, что она не отражает взаимосвязи людей.

2. Модель организации как коллектива, сформированного по принципу разделения труда (Э. Мэйо, Д. Мак-Грегор, Ч. Бернард, Ф. Селзник, создавшие теорию человеческих отношений, А. Гастев, О. Ерманский, Н. Витке; среди известных социологов Э. Дюркгейм). Проблемы этой модели сводятся к управлению персоналом, развитию человеческих ресурсов.

Обе эти модели закрытые, т. е. не учитывают внешней среды.

3. Модель организации как сложной иерархической системы (А. Чандлер, П. Лоуренс, Дж. Ларош) основывается на общей теории систем; организация рассматривается как открытая система, имеющая внешнее окружение и внутреннюю среду. Такой модели не хватает видения субординации, играющей важную роль в организации.

4. Модель рассмотрения организаций как общественных, в деятельности которых заинтересованы различные группы как внутри них, так и в окружающей среде. Главная проблема — достижение высокой производительности и эффективности путем укрепления духа сотрудничества и вовлечения работников в дела организации, постоянное балансирование интересов различных групп, укрепление позиций организации в обществе.

5. Институциональная модель организации, согласно которой она сводится к системе норм и регламентаций. Такой организации не хватает неформальной структуры, социально-психологического климата и т. п.

6. Системная модель организации, согласно которой организация — это открытая система взаимодействующих и управляемых частей (подразделений, людей и т. д.), работающая с определенной целью, смыслом, миссией и имеющая в распоряжении финансовые, материальные, людские, информационные и временные ресурсы (И. Блауберг, Э. Юдин, В. Садовский, В. Афанасьев).

Системная модель организации наиболее адекватна природе организации, но плохо объясняет организации, находящиеся на стадии становления и не достигшие целостности, является базовой характеристикой системы.

Социология организации

Организации изучаются специальной отраслью социологии — социологией организаций. Эта наука исследует следующие аспекты:

- ***социальную природу организаций,*** их роль в обществе, миссии, выполняемые функции, эффективность функционирования. Организация выполняет различные функции: организационную, установления порядка, нормативную, контролирующую, ценностную, воспитательную и защитную, при этом является способом мобилизации ресурсов и умножения возможностей людей;
- ***структуру организаций, их внутреннее устройство, характер структуры.*** При этом исследуются основные виды организационных структур: линейные, функциональные, линейно-функциональные, матричные и их уровни, а также такие характеристики структуры, как гибкость и жесткость;
- ***организационные отношения***, возникающие между людьми в организации, конфликты, интеграцию, взаимодействие, организационную солидарность;
- ***персонал организации и его структуру, а также содержание и проблемы управления персоналом***, основные модели управления персоналом, текущее и стратегическое планирование персонала, работу организации на рынке трудовых ресурсов, рекламу и паблик рилейшнз как методы подбора персонала, отбор кадров и методы отбора, проблемы адаптации персонала в организации, оценку трудовой деятельности персонала, развитие персонала и обеспечение продвижения по службе, сущность карьеры и ее роль в жизни работника, а также воспитание, обучение, переквалификацию работников и управление их карьерой;
- ***социальные проблемы управления организацией***, в частности выработку и принятие решений, стили управления, управленческие отношения и т. д. В этом направлении социология организаций сотрудничает с социологией управления;
- ***внутреннюю и внешнюю социальную среду организации***, факторы их воздействия на функционирование и развитие организации;
- ***закономерности возникновения, становления и развития организаций,*** знание которых принципиально важно

для диагностики организаций и выработки стратегии ее развития;

- ***проектирование и конструирование организаций, их перестройку, повышение эффективности***. При этом важную роль играют социальное планирование и прогнозирование развития организаций.

Предмет социологии организации более специфичен по сравнению с другими науками: менеджментом, теорией социального управления, общей теорией управления, кибернетикой и пр.

Эти науки изучают определенные аспекты организаций. Так, в менеджменте организация рассматривается как инструмент воздействия на внешнюю среду и одновременно объект воздействия. Она здесь подчинена управлению, его результатам. Психология исследует психологические отношения, самочувствие, самореализацию, чувства, эмоции, поведение людей в организациях, освоение ими организационных ценностей. Она пересекается с социологией организации в аспекте мотивов, ценностей, установок и т. п. Кибернетика исследует формальные, количественные аспекты организации в процессе реализации ею управленческих функций. Основатель кибернетики **Норберт Винер** (1894–1964) определил кибернетику как "науку об управлении и связи в животном и машине", или, говоря короче, как искусство кормчего. Социология интересуется скорее не искусством кормчего, а самим кормчим, который осуществляет управление. Теория управления акцентирует внимание на общих законах управления организацией. Теория социального управления исследует социальные законы управления обществом и организациями в том числе. Культурология изучает культуру и соприкасается с социологией организации в области организационной культуры. Социология коммуникаций пересекается в аспекте исследования взаимодействия, коммуникаций в организации и организации с внешней средой.

Строение организации

Организация является довольно сложным образованием и представляет собой единство двух структур:

- социально-классовой, в которой выделяются профессионально-квалификационные, статусные, демографические и другие группы;

- собственно организационной, в соответствии с которой организация представляет собой сложную совокупность структурных образований.

Организационную структуру организации углубленно изучает российский социолог **А. Пригожин**.

Согласно его подходу, в организации выделяются формальная и неформальная организации (рис. 2.9). Кроме них он вводит еще две важные подструктуры — техническую и так называемую групповую структуру организации. Техническая организация определяет культуру производства, его профессионально-квалификационный уровень, неформальная состоит из двух подструктур: неформальной и социально-психологической. Главным фактором, который определяет возникновение и развитие неформальной организации, являются процессы самоорганизации.

Рис. 2.9. **Структура организации по А. Пригожину**

Формальная организация базируется на функциональном разделении и имеет четыре признака:

- рациональность;
- принципиальную безличность;
- взаимоотношения людей (служебные);
- цели (только функциональные).

Формальная организация создается в целях повышения эффективности за счет ограничения разнообразия и формирования единого организма. Из всего многообразия организационных связей, среди которых выделяются формальные, полуформальные и внеформальные, а также официальные и неофициальные, формальная организация отдает предпочтение формальным и официальным связям. Формальная связь реализуется в системе отношений, обусловленных функционально и закрепленных в служебных инструкциях. Официальная связь представляет собой разновидность формальной связи, ибо в ее основе лежат административные предписания. Полуформальные связи являются способом интеграции работников в систему общественной деятельности как выражение дополнительных интересов работника.

Типы организационных структур

Формальные организации могут иметь различные структуры, каждая из которых имеет определенные достоинства и недостатки. На структуру организации воздействуют три фактора: виды деятельности организации; ценности и приоритеты высшего руководства; размер организации. С изменением любого из этих факторов изменяется и организационная структура, так же как она изменяется при смене производственной или маркетинговой стратегии, стиля управления и т. д.

Организационная структура управления представляет собой совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности, взаимосвязанных по определенной схеме и обеспечивающих реализацию управленческих функций. Управленческие звенья сосредоточивают определенные объемы управленческих и исполнительских функций, находятся в иерархическом соподчинении. Архитектоника организации задается

количеством уровней управления и расположением звеньев управления, их взаимоотношениями.

Наиболее простой является линейная организация управления, которая формируется по принципу многоуровневой иерархии (рис. 2.10). Ее достоинствами являются единоначалие и единство распорядительства, четкие и простые взаимосвязи, соподчиненность, высокий уровень специализации работников и руководителей. К недостаткам относятся необходимость руководителя быть универсальным специалистом и выполнять любые функции, медленность движения информации, недостаточная гибкость системы управления.

Рис. 2.10. **Линейная организация**

Функциональная организация возникла с расширением масштабов, усилением специализации и концентрации производства (рис. 2.11). Руководитель организации не в силах взаимодействовать с большим количеством линейных руководителей. Взаимодействие оказывается гораздо более эффективным, если в его подчинении находятся функциональные руководители, контролирующие исполнителей.

Среди достоинств функциональной организации выделяются восприимчивость к переменам, новым целям и задачам, повышение эффективности принятия решений за счет функциональной специализации. Несомненными ее недостатками являются сложность межфункциональной координации исполнителей, нарушение принципа единства распорядительства, увеличение

количества функциональных служб. Но самое главное состоит в том, что несмотря на то, что функции у функциональных руководителей разные, исполнитель оказывается слугой двух господ, что нарушает принцип иерархии как основополагающий принцип управления.

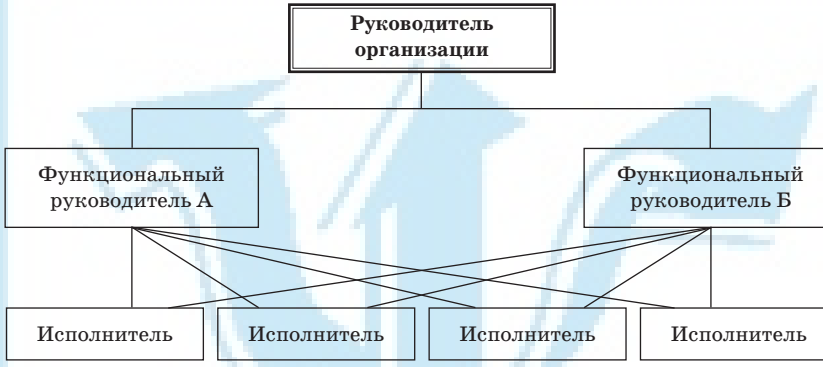


Рис. 2.11. **Функциональная организация**

Увеличение объема компетентности линейного руководителя вынуждает создавать штабные службы, что является основной характеристикой линейно-штабной организации (рис. 2.12).

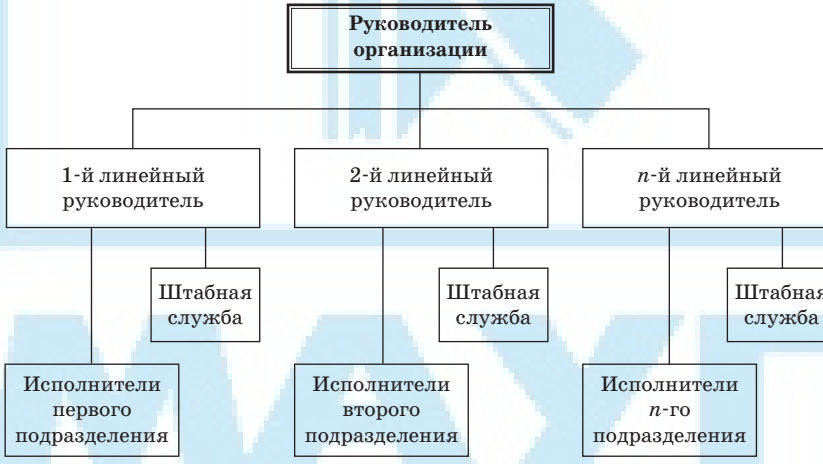


Рис. 2.12. **Линейно-штабная организация**

Штабные службы обеспечивают руководителя аналитической информацией для принятия и реализации решений, а также обеспечивают все этапы процесса управления. При этом роли штабных служб в разных организациях и у разных руководителей могут различаться: от аналитической деятельности до осуществления контроля. Каждый линейный руководитель имеет в своем распоряжении штабную службу.

Преимущества такой схемы состоят в том, что повышается качество принимаемых решений, уровень линейного руководства, происходит адаптация к решению творческих задач, а недостатки — в повышении нагрузки на линейного руководителя, дублировании функций в штабах.

Преимущества линейно-функциональной организации (рис. 2.13) заключаются в наличии компетентных функциональных служб. Недостатки проявляются в безынициативности, плохой приспособляемости к изменению целей и задач, перегрузке верхних звеньев управления, превращении исполнителя в слугу нескольких господ.

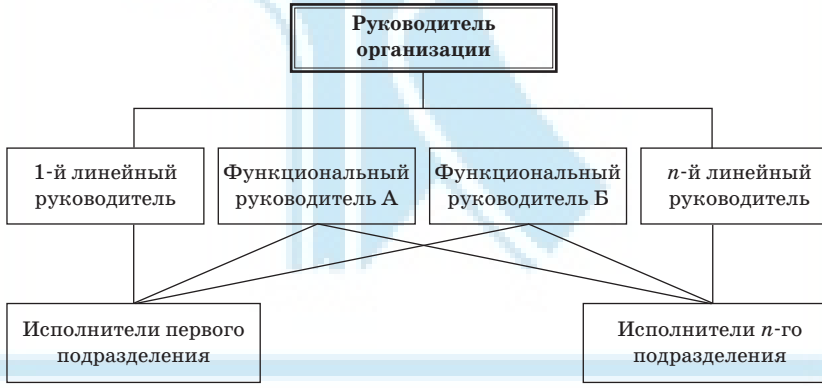


Рис. 2.13. **Линейно-функциональная организация**

Довольно широко применяется программно-целевое управление, в основе которого лежит идея достижения цели посредством построения программы действий. Это управление предполагает декомпозицию конечной цели на некоторую иерархическую систему подцелей, для достижения каждой из промежуточных це-

лей строится совокупность планов и мероприятий. Управление сводится по сути к обеспечению достижения конечной цели через разработанную программу действий, интегрирующую частные и промежуточные планы и мероприятия.

Матричная структура управления представляет собой синтез линейной и программно-целевой структур управления. В ней имеются функциональные руководители и руководитель программы, которому подчиняются также руководители отдельных проектов.

К преимуществам матричной структуры (рис. 2.14) относятся возможность быстрого реагирования на изменения окружающих условий и адаптирования к ним, повышение творческой составляющей в управлении, рациональность использования персонала и повышение его личной ответственности. Недостатки связаны с усложнением структуры, наличием опасности нездорового соперничества руководителей отдельных программ.

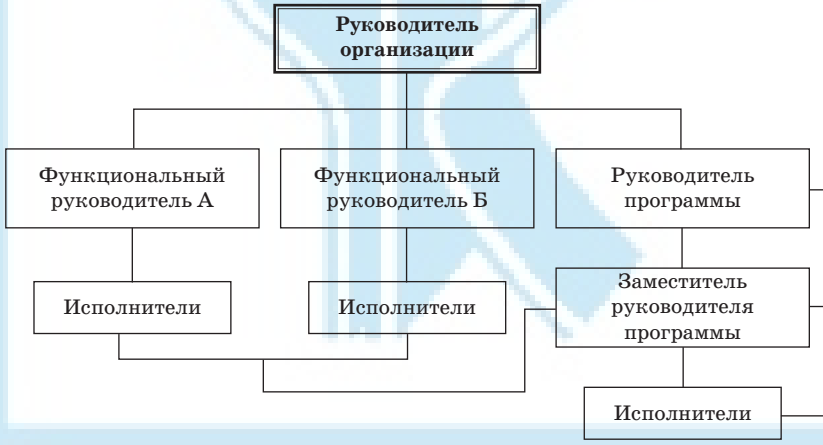


Рис. 2.14. **Матричная организационная структура**

Неформальная организация

Неформальная организация представляет собой спонтанно складывающуюся в результате межличностного взаимодействия общения социальную общность как совокупность связей, норм и действий. Относительно индивида неформальная организация

выполняет защитные функции от формальной организации, является средством удовлетворения его определенных социальных потребностей. Она может выполнять как функциональную, так и дисфункциональную роль, т. е. как способствовать производственной деятельности организации, выполнению ее уставных функций, так и создавать препятствия для этого, быть источником конфликтов. Неформальные организации могут совпадать с формальными группами или включать членов нескольких подразделений. Развитие неформальной организации сопряжено с формированием ее собственных норм поведения и механизмов группового контроля. При этом происходит распределение людей по определенным шкалам престижа, лидерства. Если неформальная организация дисфункциональна, а формальная развита недостаточно, может произойти раздвоение организации и возникнуть затяжной конфликт между группировками.

Неформальная организация может быть средством как повышения эффективности формальной организации, так и ее разрушения. Для того чтобы не допустить деструктивного функционирования неформальной организации, необходимо следующее:

- исследовать и диагностировать формальную и неформальную организации;
- заботиться о благоприятном социально-психологическом климате организации;
- проводить выбор руководителей и тщательно подбирать персонал;
- совершенствовать кадровую политику, связанную с подготовкой и продвижением персонала;
- развивать неформальное общение в организации;
- формировать организационную культуру.

Миссия и цели организации

Важную роль в определении сути и назначения организации играет ее миссия, под которой понимается положение, выражающее философию, сущность, главное назначение организации. Обычно в миссии декларируются статус организации, принципы ее работы и действительные намерения руководства, определяются наиболее важные качества организации.

Можно согласиться с О. Виханским и А. Наумовым в том, что миссия организации в большей или меньшей мере должна отражать интересы шести групп [10, с. 100–101]:

- собственников организации, которые создают, приводят в действие и развивают ее, для того чтобы за счет присвоения результатов деятельности организации решать собственные жизненные проблемы;
- сотрудников организации, непосредственно своим трудом обеспечивающих ее деятельность, создание и реализацию продукта и продвижение ресурсов извне, получающих от организации за свой труд компенсацию и решающих с помощью компенсации собственные жизненные проблемы;
- покупателей продукта организации, отдающих ей свои ресурсы (чаще всего деньги) в обмен на продукт, предлагаемый им организацией, и удовлетворяющих с помощью этого продукта собственные потребности;
- деловых партнеров организации, находящихся с ней в формальных и неформальных деловых отношениях, оказывающих ей коммерческие и некоммерческие услуги и получающих аналогичные услуги со стороны организации;
- находящегося с организацией во взаимодействии местного сообщества, имеющего многогранное содержание, связанного прежде всего с формированием социальной и экологической среды обитания организации;
- общества в целом, прежде всего в лице государственных институтов, взаимодействующих с организацией в политической, правовой, экономической и других сферах макроокружения, получающих от организации часть создаваемого ею богатства для обеспечения общественного благополучия и развития, плодами которого наряду с другими членами общества пользуется и организация.

Миссия организации должна удовлетворять вполне определенные требования:

- обеспечивать устремленность организации в будущее, высокую динамику ее развития;
- обеспечивать стратегию организации и лежать в основе планов, программ стратегического развития;

- быть реалистичной, опираться на анализ ресурсных возможностей организации, окружающей среды, тенденций развития всех сфер общества и особенно технологий и рынка;
- играть роль фундамента при формировании направлений деятельности организации и их реализации.

Формальных правил построения миссии не существует. Однако имеется множество подходов к ее формированию. Центральным моментом миссии является ответ на вопрос: какова главная цель организации? При этом на первом месте должны стоять стремления, интересы, ожидания и ценности потребителей продукции или услуг организации. Например, компания "Форд" сформулировала свою миссию как предоставление людям дешевого транспорта.

Для компаний миссия может быть сформулирована в виде философии.

1. Достижение высокого мастерства во всех сферах — целях, продукции, услугах, людях и стиле жизни.
2. Цель стать высокотехнологичной компанией, обеспечивающей 20 % прибыли на вложенные активы.
3. Качество — неотъемлемая часть продукции, рабочего окружения и людей.
4. Профессиональный менеджмент, полное доверие людям, поддержка творчества, обоснованный риск.
5. Принятие управленческих решений менеджерами всех уровней при четко определенных полномочиях и ответственности.
6. Честность и открытость, работа в единой команде, свободный обмен информацией.
7. Все делать для того, чтобы работники могли сказать, что компания — это превосходное место для работы, и она поддерживает и признает индивидуальные достижения.

Довольно часто в философии организации акцентируется внимание на следующих составляющих:

- производстве (ассортимент, качество продукции, ответ на запросы рынка, современные технологии производства);
- капитале (повышение эффективности использования капитала, увеличение доходности акций);
- сотрудничестве (расширение и углубление сферы деловых партнерских взаимоотношений);

- персонале (внимание и чуткость к запросам и нуждам персонала, наращивание интеллектуального капитала организации, усиление отдачи его труда);
- внешней обстановке (формирование стабильной экономической, социальной и экологической среды).

Цель организации — это желаемый результат или те ориентиры, которых она пытается достичь. Она не сводится ко всем результатам, а представляет собой конкретизацию миссии организации в форме, доступной для управления процессом ее реализации. Целевое содержание управления многообразно. Основные разновидности целей приведены в табл. 2.7.

Таблица 2.7

Общая классификация целей

Критерий классификации	Типы целей
1	2
Период установления	***Стратегические*** — обеспечивают качественное обновление организации, достижение будущего. ***Тактические*** — направлены на решение текущих задач. ***Оперативные*** — позволяют решать оперативные задачи
Содержание	***Экономические, организационные, научные, социальные, технические, политические*** — отражают управление определенными сферами общества
Назначение	***Цели-задания*** — оформляются как программы общих действий ***Цели-ориентации*** — обеспечивают ориентацию деятельности в целом. ***Цели системы*** — определяют организационную систему
Функциональная структура	***Маркетинговые, инновационные, кадровые, производственные, финансовые, административные и другие цели*** — определяют функционирование и развитие соответствующей функциональной структуры управления
Среда системы управления	***Внутренние цели*** — направлены на внутреннюю среду системы управления. ***Внешние цели*** — направлены на внешнюю среду системы управления
Степень воздействия на объект управления	***Цели функционирования*** — направлены на поддержание состояния организации и ее подразделений

Окончание табл. 2.7

1	2
	Цели усовершенствования — направлены на улучшение ситуации ***Цели развития*** — обеспечивают развитие, прогресс
Критериальный аспект	***Продуктивные цели*** — увеличение объема производства продукции. ***Рыночные цели*** — увеличение объема продаж. ***Ресурсные цели*** — накопление и реализация ресурсов. ***Цели обновления*** — обновление организации. ***Цели социальной ответственности*** — ответственность за решение социальных проблем
Временной аспект	***Текущие цели*** — обязательное решение в течение года. ***Среднесрочные цели*** — охватывают срок от одного года до трех лет. ***Долгосрочные цели*** — относятся к периоду работы организации более трех лет
Приоритетность	***Особо приоритетные, приоритетные, прочие***
Измеримость	***Количественные цели*** — ориентированы на количественные изменения. ***Качественные цели*** — направлены на качественное изменение объекта управления
Повторяемость	***Постоянные (повторяющиеся) цели*** — постоянно повторяются в деятельности организации. ***Разовые цели*** — используются в жизни организации единожды
Иерархия	***Цели организации*** — охватывают всю организационную структуру. ***Цели подразделений*** — реализуются в рамках подразделений
Стадии жизненного цикла	***Цели проектирования и создания объекта*** — регулируют стадии проектирования и создания объекта. ***Цели развития объекта, его модернизации*** — предопределяют совершенствование, обновление объекта. ***Цели ликвидации объекта*** — направлены на прекращение существования объекта

В процессе управления цели выполняют различные функции, основными из которых являются следующие:

- ***когнитивная*** — концентрирует внимание на анализе альтернатив и принятии решений;

- ***распорядительная*** — акцентирует внимание на распоряжениях, которые необходимо выполнить;
- ***идентификации*** — сопоставление собственных устремлений с целью организации;
- ***мотивации*** — мотивация членов организации на эффективную и результативную деятельность;
- ***преобразования*** — преобразование различных аспектов организации;
- ***катектическая, или эмоциональная*** — обеспечивает эмоциональный подъем людей в процессе деятельности;
- ***символическая*** — определяет организационные символы;
- ***идеологическая*** — определяет идеологию организации.

Формирование целей необходимо для управления организацией (называется управлением по целям, результатам). Смысл такого управления сводится к следующим основным положениям:

- определение круга полномочий и обязанностей руководителей всех уровней;
- разработка и согласование целей и задач управления в рамках установленных обязанностей;
- составление реальных планов достижения поставленных целей;
- контроль, измерение, оценка работы.

Если на основе цели разрабатывается программа, согласующаяся с ресурсами и мероприятиями, такое управление называется программно-целевым.

Развитие теории организации

Сущность и проблемы социальных организаций исследовали многие классики социологической науки (К. Маркс, Э. Дюркгейм, М. Вебер и др.). К. Маркс рассматривал организацию как совокупность отношений, Э. Дюркгейм обращал внимание на роль разделения труда в организации, М. Вебер исследовал организацию с позиций теории действия, обосновал концепцию рациональной бюрократии. Значительный вклад в понимание природы организации внесли основоположники научного менеджмента Ф. Тейлор, создавший систему цехового менеджмента, основы рационализации труда в малых коллекти-

вах; А. Файоль, сформировавший общие принципы и систему высшего административного управления, выделивший основные виды операций организации; Г. Эмерсон, выработавший принципы работы эффективной организации; Г. Форд, который не только самостоятельно сформулировал основные идеи менеджмента, но и воплотил их в практику организации производства, изобрел конвейер, который является основой индустрии. Роль социально-психологических факторов в организации экспериментально изучил Э. Мэйо, заложивший основы теории человеческих отношений. Особенности промышленных организаций исследовал российский социолог **В. Подмарков** (1929–1979), а определил основную проблематику социологии организаций А. Пригожин.

Значительный вклад в теорию организации внес Чарлз Бернард (Барнард), идеи которого близки к идеям Э. Мэйо. Ч. Бернард ставит и решает принципиально важный вопрос об эффективности организации. Позиция Ч. Бернарда принципиально совпадает с позицией русского исследователя, основоположника "всеобщей организационной науки (тектологии)" А. Богданова: организация тем эффективнее, чем целое больше суммы частей.

В обществе складываются два типа организации: "скалярный", или "иерархический" (когда организация достигается посредством подчинения частей единой центральной власти, что позволяет снизить общее количество системных дисфункций хотя бы ценой сокращения индивидуальных свобод) и "латеральный" (когда организация достигается путем соглашения — в этом случае она не обладает собственными формальными средствами предотвращения дисфункций).

Установление и дальнейшее существование социальной организации зависят, согласно Ч. Бернарду, от равновесия между "вкладом" и "удовлетворением". Первое — непосредственная деятельность индивида, второе — стимул деятельности. Отсюда первейшая обязанность администратора — управлять, согласно терминологии Бернарда, "экономикой стимулов". Ученый выделяет и анализирует четыре вида "удовлетворения стимулов": "материальное" (деньги, подарки и пр.), "личностное" (престиж, отличия и пр.), "желанные условия деятельности" (производственный комфорт и т. д.) и "духовное удовлетворение" (гордость работой и т. п.).

Значительное внимание Ч. Бернард уделяет организации формальной и неформальной, констатируя их неразрывную связь и особенности каждой. Так, неформальная организация отличается от формальной неопределенностью. Вместе с тем нельзя недооценивать неформальную организацию, которая выполняет три "позитивные функции" относительно формальной.

Во-первых, неформальная организация обеспечивает прохождение решений, так же как мнений и суждений, которые не могут пройти через формальные каналы, не порождая проблем в организации и управлении.

Во-вторых, неформальная организация при определенных условиях может способствовать обеспечению устойчивости (стабильности) формальной организации.

В-третьих, неформальная организация при негативном воздействии на индивидов формальной организации выполняет функцию социальной защиты: дает личности необходимое ощущение самоценности, независимости, достоинства. Ч. Бернард подчеркивает, что эти функции неформальной организации приобретают исключительное значение в конфликтных условиях, в частности при конфликте между личностью и формальной организацией.

Ученый развил концепцию "принятого авторитета", согласно которой авторитет зависит не только от одной стороны, но и от другой. Другими словами, авторитет должен быть принят, признан. Для этого следует соблюдать следующие требования: во-первых, приказы и распоряжения должны быть понятны; во-вторых, должны соответствовать цели организации; в-третьих, должны соотноситься с личными интересами адресата и, наконец, должны быть осуществимы.

Принятие авторитета обусловлено также "зоной индифферентности". Это означает, что каждый принимает приказы лишь в определенных границах, которые сужаются, если "формальный авторитет" расходится со способностями, знаниями, опытом, нравственностью субъекта власти. Ч. Бернард ввел очень важное понятие "авторитета лидерства", связав его с другим очень важным понятием — "мораль организации". Действительно, руководство, управленческая деятельность должны иметь моральный аспект. Моральными, или нравственными, атрибутами

управления, согласно Ч. Бернарду, являются ответственность, долг, деловая этика и пр.

Ч. Бернард один из первых в социологии начал исследовать управление как коммуникативный процесс. “Линии авторитета” — это “каналы формальной связи”, а администраторы — “коммуникативные центры”. Организация коммуникации (связи) — важнейшая задача управления. Согласно Ч. Бернарду, в организации должны соблюдаться следующие требования коммуникации:

- каналы связи должны быть точно определены и хорошо известны всем членам организации;
- каждое лицо в организации должно быть охвачено формальными связями в виде субординации или суперкоординации с другими лицами;
- линия связи (коммуникации) должна быть по возможности прямой и короткой (тем меньше сбоев в организации);
- коммуникативная связь должна использоваться полностью (обход составляющих ее звеньев приводит к противоречиям, ошибкам и подрыву ответственности);
- компетенция лиц, образующих “коммуникативные центры”, должна быть адекватной, однако при сложной организации это труднодостижимо, отсюда необходимо широко использовать помощь консультантов, экспертов, референтов, помощников и т. д.;
- недопустимо прерывать коммуникацию, что непременно скажется на качестве управления и организации. Должны быть предусмотрены меры, страхующие от возможных перебоев и срывов;
- каждое сообщение, передаваемое по коммуникативным каналам, должно быть аутентичным.

Большое внимание ученый уделяет “планированию организации”. Он различает планирование стратегическое (по достижению цели организации), функциональное (относящееся к сохранению системы) и эволюционное (планирование будущих состояний системы посредством планирования промежуточных состояний). Каждый план организации должен включать цель, способы ее достижения, исходные данные, связанные с ситуацией, используемые и резервные средства на случай непредвиденных обстоятельств, ответственность за все виды действий.

Характеристика эффективной организации

Создание эффективной организации является одной из актуальных проблем теории и практики управления. Сразу же следует подчеркнуть, что эффективная организация не существует сама по себе, а только в органической связи с миссией, решаемыми задачами. Разной является эффективность воинской части и научного института, поскольку перед ними стоят принципиально разные задачи. Вместе с тем, учитывая это обстоятельство, можно выделить несколько характеристик эффективной организации.

1. Характеризуется четко сформулированной миссией, которая не сводится к получению прибыли, а ориентирует организацию на продвижение в обществе определенных ценностей, служение людям. Хорошо сформулированная миссия — это мотивационные крылья, обеспечивающие взлет организации.

2. Отличается видением будущего, разработанной стратегией его достижения, подчинением будущему оперативной деятельности организации. Она в каждодневной деятельности своих сотрудников воплощает будущее в настоящем.

3. Коллективная работа всех членов организации, сознательное подчинение личных интересов работников интересам организации. При этом проявляются максимальная сплоченность, эффективны действия команды.

4. Признание организационной культуры как важнейшего элемента организации, ее ресурса и средства эффективного функционирования и развития. При этом организационная культура отличается высокой динамикой, развитием за счет культурного творчества сотрудников и заимствования передовых достижений.

5. Гибкое реагирование организации на окружающую среду, отражение конъюнктурных колебаний рынка и быстрая реакция на них изменениями в программе деятельности. При этом высокая адаптивность дополняется идентификацией своего назначения, что не позволяет организации потерять идентичность под воздействием окружающей среды.

6. Разумное использование ресурсов, активная деятельность по наращиванию традиционных и нетрадиционных ресурсов, использование ресурсосберегающих технологий.

7. Вовлеченность в позитивные перемены, усовершенствование не только руководства, но и рядовых членов организации. Эффективная организация живет в режиме постоянных изменений, пронизывающих все ее подструктуры и подчиненных стратегии развития.

8. Постоянная работа с кадрами, совершенствование кадрового менеджмента, наличие системы кадрового резерва и управления карьерой, работа по выработке позитивной мотивации работников.

9. Соответствие структуры организации ее задачам и функциям, гибкость.

10. В основе управления организацией лежит концепция человеческих ресурсов, интеллектуального и социального капитала.

2.6. Управление как социальный процесс

Понятие социального процесса

Социальный процесс представляет собой движение объекта во времени, совокупность однонаправленных повторяющихся социальных действий. В отечественной социологии различают следующие виды социальных процессов:

- интеграционные и дезинтеграционные (сотрудничество, соперничество, конкуренция, конфликты и др.);
- социальной мобильности (социальная адаптация, социальные перемещения и др.);
- ценностно-ориентационные (нормы, ценности и др.);
- социального управления (менеджмент, регулирование социальных отношений и др.).

Процессы характеризуются такими параметрами, как масштаб, направленность, форма, содержание, характер, скорость и вектор (табл. 2.8).

Процесс имеет двоякое отношение к управлению. Он является одновременно объектом управленческой деятельности и управленческим процессом. Наиболее просты для управления микросоциальные, линейные и стационарные процессы функ-

Таблица 2.8

Классификация социальных процессов

Критерий классификации	Виды социальных процессов
Масштаб	***Микросоциальные процессы*** — изменения на микроуровне, касающиеся индивида или малой группы. ***Макросоциальные процессы*** — происходят на уровне больших социальных групп, общества в целом
Направленность	***Восходящие процессы*** — количественно-качественный рост. ***Нисходящие процессы*** — уменьшения качественно-количественной определенности
Форма	***Линейные процессы*** — подчиняются линейной зависимости. ***Нелинейные процессы*** — описываются нелинейными функциями
Содержание	***Развитие*** — структурные изменения, переход из одного качества в другое. ***Функционирование*** — изменения в рамках определенной социальной системы, не приводящие к ее качественному изменению
Характер	***Переходные процессы*** — переход от одной системы к другой. ***Стационарные процессы*** — в пределах одного качества системы
Скорость	***Замедленные процессы*** — осуществляются медленнее, чем средние их проявления в системах. ***Нормальные процессы*** — скорость их протекания равна средней скорости их проявлений в системах. ***Ускоренные процессы*** — протекают быстрее, чем средние их проявления в системах
Вектор	***Интеграционные процессы*** — направлены на объединение элементов в систему. ***Дезинтеграционные процессы*** — направлены на разъединение элементов системы

ционирования. Такие процессы свойственны традиционному обществу. В индустриальном обществе усиливаются восходящие, масштабные и ускоренные процессы нелинейного характера, которые обострили проблему равновесия природных и социальных сил, предопределили появление глобальных проблем. Постиндустриальному обществу свойственны масштабные, переходные

и нелинейные процессы дезинтеграционного типа. Именно этими процессами особенно сложно управлять.

Процесс непосредственного управления процессами вариативен и предусматривает следующие основные цели:

- стабилизацию процесса, сохранение его в заданном русле, поддержание его тонуса;
- замедление, уменьшение масштабов, сдерживание процесса, когда он загоняется в узкое русло (это свойственно, например, для борьбы общества с девиацией, которую либо сокращают, либо загоняют в такие русла, где она приносит наименьший вред);
- ускорение процесса, расширение его масштабов, повышение тонуса (это свойственно для позитивных изменений в любой сфере общественной жизни);
- переход от одного процесса к другому, от кризиса — к стабилизации, от снижения — к росту.

В реальной жизни чаще всего преследуется несколько управленческих целей для того, чтобы привести процесс в то состояние, которое удовлетворяет потребностям в нем.

Рост динамики современного общества сопряжен с тем, что в нем все более важную роль начинают играть переходные нелинейные процессы, хорошо разъясняемые с позиций синергетики. Хаос в этих процессах является мощным источником развития, формирования разветвлений и точек бифуркации.

Особенности и разновидности управленческих процессов

Управленческая деятельность — сложный социальный процесс, объединяющий простые процессы, называемые управленческими. Им свойственны следующие особенности.

1. ***Информационный характер***. Управление — это процесс передачи и обработки информации, т. е. именно информационный процесс, а не материально-вещественный. “Управленческая информация” определяет совокупность сведений о состоянии объекта управления, управляющей системы и внешней среды, которые необходимы для обоснования и реализации управленческих решений.

2. ***Системность***. Управленческие процессы — это некоторая система действий людей, наиболее важными из которых являются выработка и реализация управленческих решений. Тем самым управленческие процессы по природе ***технологические***, т. е. представляют собой упорядоченную цепочку действий и в том числе воздействий субъекта на объект.
3. ***Субъект-объектные взаимодействия***, когда одни люди являются субъектами управления, а другие — его объектами. При этом субъект оказывает на объект управленческое воздействие, а воздействие объекта на субъект является обратной связью.
4. Это ***деятельностные процессы***, т. е. процессы деятельности людей (***целерациональная деятельность***, подчиненная поставленной цели и построенная в соответствии с необходимостью ее достижения).
5. Тесное взаимодействие ***рационального и иррационального***, мыслей, идей с чувствами и эмоциями.

В управлении объединяются в единый процесс несколько простых процессов. Рассмотрим наиболее значимые из них.

1. ***Разработка, принятие и реализация управленческих решений***. Это основной процесс, определяющий смысл управления. Способность принимать и реализовывать управленческие решения представляет собой основное профессиональное качество управленца. Все остальные процессы либо обеспечивают принятие решения, либо реализуют его. Основные проблемы этого процесса сконцентрированы на своевременности, качестве управленческих решений, а также участии сотрудников организации в их выработке и принятии.

2. ***Информационно-коммуникационные процессы***. Это процессы коммуникации людей в процессе переработки управленческой информации, которая должна быть объективной, достоверной, оптимальной, своевременной, систематизированной, логичной и лаконичной. Этим процессам свойственны следующие проблемы:

- информационные шумы, засорение информации, когда предназначенные для управления сведения оказываются спрятанными в информации, не относящейся к управлению и называемой шумом или помехами;

- понятность языка информации участникам информационного обмена. Управленческая информация может быть транслирована и получена только посредством определенной языковой системы, которая должна быть освоенной и понятной всем участникам управления;
- культурные барьеры восприятия информации. Будучи многосубъектным образованием, управление представляет собой коммуникацию между субъектами с различным уровнем культуры, что может создавать их взаимное непонимание, резкие различия ценностных установок и даже общекультурного развития;
- профессиональная подготовка участников информационной коммуникации. Каждый участник информационной коммуникации осуществляет в ней определенный комплекс операций. Одни из них анализируют информацию, другие ставят и решают управленческие задачи, третьи передают информацию. Деятельность каждого участника информационного процесса требует специальной подготовки.

3. ***Организационные процессы***. Эти процессы связаны с созданием организации, распределением статусов, ролей и обязанностей, обеспечением ее функционирования. При этом нужно сформировать не только формальную составляющую организации (распределение ролей, функций, власти, подчиненности и т. д.), но и неформальную (лидерство, взаимодействие). Важно помнить, что организация в процессе жизнедеятельности претерпевает различные изменения. Она может обновляться, деградировать, оказываться в кризисном состоянии и т. д. Отсюда основной проблемой организационного процесса является эффективность организации.

4. ***Ценностно-ориентационные процессы***. В каждой организации складывается определенная система ценностей, которые осваиваются людьми. Люди привносят в организацию собственные ценности. Ценности организации называются корпоративными. Организация может как накапливать, так и расходовать ценности. Ценности обеспечивают консолидацию участников процесса, их взаимодействие. При этом основной проблемой является удовлетворение людей собственными и ор-

ганизационными ценностями, соответствие их индивидуальным и социальным идеалам.

5. ***Мотивационные процессы***, т. е. формирование позитивных мотивов и установок людей на решение управленческих задач. Мотивация в управлении многопланова. Она включает мотивацию управленцев, которые формулируют управленческие цели, создают необходимые условия для их достижения, и подчиненных, которые являются исполнителями сформулированных управленцами предписаний. Основной проблемой этих процессов является не только формирование прогрессивной мотивации, но и управление ею.

6. ***Организационно-управленческие конфликты*** (возникновение, реализация и решение конфликтов). Важно подчеркнуть, что конфликты играют как позитивную, так и негативную роль в управлении. Задача управления заключается не в том, чтобы не допускать конфликтов, а в том, чтобы относиться к ним дифференцировано в зависимости от соотношения функциональной и дисфункциональной их составляющих. Конфликты в управлении требуют не только диагностики, прогнозирования, профилактики и разрешения, но и в отдельных случаях проектирования. Организационно-управленческие конфликты порождают проблему правильной идентификации конфликта и использования эффективной технологии его управления.

2.7. Социальные механизмы управления

Понятие механизмов управления

Термин “механизм” имеет довольно широкое толкование. В управленческих науках к нему применяются как минимум два подхода. Согласно первому подходу этот термин недостаточно современен. Он является наследием индустриального развития и тоталитарных систем управления, когда широко применялись такие понятия, как “приводные ремни” и “рычаги”, которым свойственна механистическая парадигма. Несомненно, некоторая доля истины в этой позиции существует. Однако пока не найден более удачный термин для обозначения того, что движет системой. Отсюда второй подход, согласно которому

под механизмами управления понимается внутреннее устройство системы управления, определяющее порядок управленческой деятельности.

Социальные механизмы управления составляют объекты, процессы и явления, обеспечивающие процесс управления. Механизмы управления разнообразны (табл. 2.9).

Таблица 2.9

Классификация механизмов управления

Критерий классификации	Виды механизмов управления
Сфера или аспект управления	***Материальные*** (материально-технологические принципы управления, оргтехника). ***Финансовые*** (финансовые операции, приемы кредитования, оплаты и т. п.). ***Организационные*** (организационное построение). ***Социальные*** (способы социальной организации, условия труда, стимулирование). ***Нормативно-правовые*** (система норм и законов и механизмов их реализации). ***Социально-психологические*** (мотивация, ценности, потребности работников). ***Человеческого капитала*** (способности, талант, знания и опыт работников, их инновационность)
Степень регламентации	***Контроля*** (различные системы и приемы контроля). ***Стимулирования*** (система поощрения и наказания)
Тип объекта управления	***Управления индивидом*** (приемы стимулирования, воспитания, коммуникации). ***Управления организацией*** (система методов организационного управления). ***Самоуправления и самоорганизации*** (методы самоменеджмента)

В практике управленческой деятельности существует множество проблем, свойственных механизмам управления.

Во-первых, проблема адекватности механизма решаемой проблеме и его эффективность. Каждый механизм управления имеет определенные возможности, достоинства и недостатка. Задача управленца заключается в том, чтобы быть компетентным и умело использовать определенные механизмы для достижения поставленных целей управления.

Во-вторых, проблема владения управленцами арсеналом механизмов управления, умение реконструировать систему управ-

ления с позиций новых, прогрессивных механизмов управления.

В-третьих, проблема проектирования новых механизмов управления, что очень тесно связано с технологической функцией социологической науки.

Социальный контроль

Механизм контроля играет исключительно важную роль в управлении. Непосредственно управление можно рассматривать в самом общем виде как контролирующую деятельность. Современная наука рассматривает контроль как значимый механизм, который способствует сохранению и поддержанию устойчивости общественной системы, а также стимулированию в ней позитивных изменений.

Социальный контроль — это способ саморегуляции системы, обеспечивающий упорядоченное взаимодействие ее элементов посредством нормативного (в том числе и правового) регулирования. Он представляет собой регулирование социального поведения индивида или группы индивидов с позиций не только политических (государственный контроль), но и других социальных институтов (образование, культура, мораль).

В обществе существует два вида социального контроля: институциональный и публичный. Институциональный контроль охватывает все осуществляемые в обществе виды контроля (государственный, общественный) и реализуется с помощью государственных и общественных органов контроля (прокуратуры, службы безопасности, органов охраны труда, общественного надзора и др.). Публичный контроль осуществляется посредством общественного мнения, важную роль в формировании которого играют идеологическая деятельность, воспитание, адаптация и пропаганда, традиции, социальные ценности и нормы, моральный самоконтроль и др. В качестве санкций публичного социального контроля выступают признание авторитета, уважение, поощрение, выражение сочувствия.

Кроме того, различают внешний контроль (контроль со стороны) и самоконтроль. Последний является наивысшим и наиболее эффективным видом социального контроля и выражается через самосознание, на которое влияет общество. Это

разновидность внутреннего принуждения, действия волевых и деятельностных усилий человека.

Социальный контроль может быть позитивным и негативным. Негативный контроль заставляет человека действовать. Он ориентирован на применение негативных санкций. Противоположен ему позитивный социальный контроль, который реализуется в форме вознаграждений и поощрений (льгот, компенсаций, денежных выплат, наград, формирования и культивирования позитивного социального имиджа).

Исследование эффективности социального контроля относится к важным задачам социологической науки. Подобная социологическая информация является необходимой предпосылкой целенаправленного и дифференцированного реагирования на установки и поведение представителей различных социальных общностей.

Социальный контроль — это процесс, обеспечивающий достижение целей организации. Он необходим для обнаружения и решения возникающих проблем раньше, чем они станут серьезными, а также для стимулирования успешной деятельности. Контроль является полифункциональным социальным феноменом со множеством функций (табл. 2.10).

Таблица 2.10

Функции социального контроля

Функция социального контроля	**Характеристика**
1	2
Диагностическая	Диагноз ситуации, отклонения от нормы
Координирующая	Фактор координации взаимодействия людей
Социализации (воспитания) (Г. Тард, Т. Парсонс)	Заставляет следовать принятым в обществе социальным нормам, осваивать одобряемые образцы конформистского и лояльного поведения
Регулирующая (Г. Тард, Р. Лапьер)	Обнаруживает отклонения и вырабатывает способы их преодоления, сдерживает потребности, которые не могут быть удовлетворены обществом
Обеспечения порядка (Г. Тард, Э. Росс)	Влияние на индивидов для обеспечения порядка

Окончание табл. 2.10

1	2
Интегральная (Р. Парк, Т. Парсонс)	Инструмент превращения простой группировки людей в общество, интеграции личности в общество
Принуждения (Э. Росс)	Заставляет людей следовать норме
Коммуникативная (Ю. Хабермас, Т. Шибутани)	Обеспечивает взаимодействие людей
Согласования неравенства (М. Вебер)	Легитимизирует отношения господства — подчинения
Корректирующая, снятия социальной напряженности (Р. Мертон)	Минимизирует социальное напряжение, девиантное поведение, дисфункциональные процессы
Формирования социального капитала (А. Потерс)	Источник и фактор роста социального капитала

Как свидетельствует практика управления, социальный контроль должен быть стратегическим, своевременным, гибким и простым, экономным и независимым, а его санкции должны носить преимущественно рекомендательный характер.

Необходимо четко проектировать систему контроля, поскольку неудачно спроектированная система контроля может заставить общность работать на контроль, а не на достижение заданных целей. В этой системе действуют институты социального контроля — государство, институты права и правоохранительные органы, институты семьи и брака. Среди правоохранительных институтов выделяются милиция, внутренние войска, суды, прокуратура. В современных демократических системах контроля существенную роль играет самоконтроль личности. Благодаря самоконтролю личность и организация действуют самостоятельно, соответствуют требованиям общества и не нуждаются в специальных внешних воздействиях.

Социальный контроль представляет собой не только сложное, но и неоднозначное явление. Контроль на принципах демократии, соблюдения закона и уважения к человеку является эффективным средством общественного развития. Многие европейские страны, например Германия и Швеция, своими успехами в немалой степени обязаны развитой системе контроля.

Исключительно важной является проблема эффективности социального контроля с позиций снижения в обществе отклонений от нормы, обеспечения его единства и благополучия. Однако контроль может утратить социальный смысл и превратиться в систему подавления и уничтожения людей, как это наблюдалось в XX в. в фашистских и других тоталитарных обществах. Для того чтобы этого не происходило, контроль должен опираться на демократические законы, защищать права и свободы человека.

Очень важной проблемой эффективности контроля является обеспечение свободы людей, их творческой самореализации, предприимчивости. Это требует превращение контроля в средство расширения горизонтов человеческой свободы. В этом плане большое значение для успешного обновления общества имеет контроль за бюрократизмом, сдерживающим продвижение в общественную жизнь нововведений.

Следует обратить внимание на то, что в процессе исторического развития общества и управленческой деятельности происходит качественное изменение контроля. При этом наиболее важным направлением является гуманизация контроля, его ориентация не на наказание индивида, а на позитивные изменения системы управления, повышение возможностей творческой самореализации индивидов. Все чаще к процедурам контроля привлекаются контролируемые, что создает более благоприятные условия для понимания ими и быстрого исправления недостатков в работе.

Социальные санкции

Существенную роль в управлении играют социальные санкции, т. е. действия, способствующие реализации норм. Санкции представляют собой одобрение и поощрение либо неодобрение и наказание соответственно за соблюдение социальных норм или за отклонение от них. К ним относятся применяемые правовые и неправовые меры, запреты и воздействия.

Известны четыре типа санкций: позитивные и негативные, формальные и неформальные. В реальной жизни наблюдаются сочетания этих типов санкций, которые можно представить в виде логического квадрата (рис. 2.15).

Формальные позитивные санкции (Ф+) — это публичное одобрение со стороны официальных организаций (награды, пре-

мии, звания, титулы и т. п.). Неформальные позитивные санкции (Н+) представляют собой публичное одобрение со стороны общественности (дружеская похвала, комплименты, аплодисменты и т. п.). Формальные негативные санкции (Ф–) — это наказания, предусмотренные юридическими законами, административными инструкциями и т. п. Неформальные негативные санкции (Н–) — это наказания со стороны общественности (замечания, издевки, отказ подать руку и т. п.).

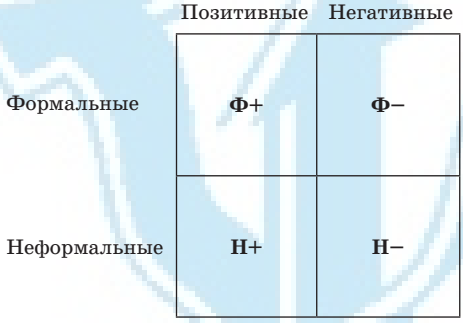


Рис. 2.15. **Логический квадрат социальных санкций**

Довольно подробно санкции проанализировал **П. Сорокин.** Он выделил три основные формы актов поведения людей:

- дозволенно-должные, соответствующие должному поведению людей;
- рекомендуемые, не противоречащие представлениям дозволенно-должного, но являющиеся избытком над минимумом;
- запрещенные, или недозволенные, нарушающие установленные нормы поведения.

При этом П. Сорокин обосновал три основные формы реагирования на чужие поступки. Должные акты вызывают любовь и симпатии, рекомендуемые — благодарность, любовь, симпатию, желание оказать услугу. Наконец, в ответ на запрещенные акты люди реагируют ненавистью и недружелюбием, отвращением к такой форме поведения.

Анализируя отклонения актов от нормы, П. Сорокин характеризует такие понятия, как преступление и подвиг. При этом под преступлением понимается сверхненормальный акт, а под

подвигом — сверхнормальный. На каждый из этих актов общество реагирует либо наказанием, либо наградой.

Наказание нередко связано со страданиями и лишениями человека (лишение воли сидящего в тюрьме, наказание ребенка родителями путем лишения развлечения и т. п.). Награда, как правило, представляет собой сумму удовольствий, наслаждений, льгот и выгод. Кары и награды влияют на поведение людей. Однако при этом нет жесткости и однозначности. По мнению П. Сорокина, влияние санкций на мотивы поведения людей зависит от убеждения и веры людей в реальность, устойчивость, интенсивность, неотвратимость санкций, а также от представления индивида о должном и справедливом.

Тенденцией развития управленческих санкций является их гуманизация. В практике управленческой деятельности наиболее успешных корпораций отдается предпочтение созданию четкого перечня применяемых санкций, соизмеренных с действиями индивидов, а также более широкому применению позитивных санкций.

Методы управления

Методы управления представляют собой применяемые управленцами способы управленческой деятельности. Они определяют важнейшие составляющие механизма управления. Каждый метод управления характеризуется несколькими параметрами:

- содержанием, технологией, т. е. совокупностью принципов, приемов, норм, операций и т. п.;
- целевой ориентацией, способностью решать определенный круг задач;
- стоимостью, т. е. затратами, которые необходимы для овладения ими персоналом.

В литературе приводятся различные подходы к классификации методов управления. По нашему мнению, они делятся на три группы: методы управления организацией, индивидом и самоорганизации и самоуправления.

Методы управления организацией ориентированы на организацию как целое, ее составляющие. Различают информационно-аналитические методы, ориентированные на переработку управленческой информации; методы выработки и принятия управленческих решений; организационные методы, направ-

ленные на формирование и развитие организации; методы контроля, осуществления социальных санкций.

Методы управления индивидом представляют собой сложную систему методов коммуникации руководителя с работниками, социально-психологического воздействия на них, навязывания своей воли, сотрудничества, воспитания, поощрения, наказания и т. п.

Методы самоменеджмента ориентированы на саморазвитие руководителя, его способности к адаптации, мобилизации, устойчивости, воле и т. п.

Методы управления делятся также на ***экономические***, обусловленные использованием экономических стимулов, наиболее важными среди которых являются хозрасчет и методы экономического стимулирования; ***организационно-административные***, базирующиеся на применении власти, дисциплины и ответственности, организационных мер; ***социальные и социально-психологические,*** ориентированные на развитие мотивации, повышение качества жизни людей, укрепление социальной организации, развитие управленцев, комплектования коллективов, гуманизации труда, профессионального отбора и пр.

Методы управления эффективны в организации только тогда, когда представляют собой целостную систему, единый способ управления, кардинально не противоречат друг другу, поддерживаются персоналом, оцениваются им как рациональные и справедливые.

Мотивационный ансамбль организации

Методы управления, контроль и санкции не эффективны без мотивационного комплекса организации.

Мотивация — это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, продуктивной реализации принятых решений или выполнению намеченных работ.

Это определение показывает тесную взаимосвязь управленческого и индивидуально-психологического содержания мотивации, основанного на том, что управление социальной системой и человеком, в отличие от управления техническими системами, содержит как необходимый элемент согласование целей объекта

и субъекта управления. Его результатом будет трудовое поведение объекта управления и в конечном итоге определенный результат трудовой деятельности.

Теоретические подходы к мотивации разнообразны. В науке выделяются содержательные теории мотивации (А. Маслоу, Ф. Херцберга), акцентирующие внимание на содержании потребностей и связанных с ними факторов, определяющих поведение людей. Процессуальные теории мотивации (теории ожидания и справедливости Б. Адамса и др.) акцентируются на процессе распределения усилий человеком при достижении целей и определении конкретного вида поведения. Концепция парсипативного (участвующего) управления предполагает создание человеку условий для различных форм участия в управлении, что позитивно влияет на мотивацию.

Так, двухфакторная теория мотивации Ф. Херцберга была создана на основании данных интервью, взятых на различных рабочих местах, в разных профессиональных группах и разных странах. Интервьюируемых просили описать ситуации, в которых они чувствовали полное удовлетворение от работы или, наоборот, неудовлетворение. Ответы были классифицированы по группам. Изучая собранный материал, Ф. Херцберг пришел к выводу, что на удовлетворенность работой влияют:

- достижения (квалификация) и признание успеха;
- работа как таковая (интерес к работе и заданию);
- ответственность;
- продвижение по службе;
- возможность профессионального роста.

Эти факторы он назвал “мотиваторами”.

На неудовлетворенность работой влияют следующие факторы:

- способ управления;
- политика организации и администрация;
- условия труда;
- межличностные отношения на рабочем месте;
- заработок;
- неуверенность в стабильности работы;
- влияние работы на личную жизнь.

Эти внешние факторы были названы “факторами контекста”, или “гигиеническими”.

Мотиваторы, вызывающие удовлетворенность работой, связывались с содержанием работы и вызывались внутренними потребностями личности в самовыражении. Факторы, вызывающие неудовлетворенность работой, связывались с недостатками работы и внешними условиями. С этими факторами легко связать неприятные ощущения, которых необходимо избегать.

По мнению Ф. Херцберга, факторы, вызывающие удовлетворенность работой, не являются противоположностью в одном и том же измерении. Каждый из них находится как бы в собственной шкале измерений, где один действует в диапазоне от минуса до нуля, а второй — от нуля до плюса. Если факторы контекста создают плохую ситуацию, то работники испытывают неудовлетворенность, но и в лучшем случае эти факторы не приводят к большой удовлетворенности работой, а скорее к нейтральному отношению к ней.

Удовлетворенность работой вызывают только мотивационные факторы, положительное развитие которых может повысить мотивацию и удовлетворенность от нейтрального состояния до “плюса”.

Иерархическая теория потребностей А. Маслоу связывает мотивацию с потребностями, ибо человека заставляет активно действовать необходимость удовлетворения своей потребности.

Классификация потребностей по А. Маслоу включает следующие потребности:

- физиологические (жажда, голод, сон, сексуальные потребности);
- безопасности;
- социальные (любовь, принадлежность к определенной социальной группе);
- в уважении (самоуважение, успех, статус);
- в самовыражении.

А. Маслоу утверждал, что наиболее сильная потребность определяет поведение до тех пор, пока она не удовлетворена. Удовлетворенная потребность больше не определяет поведение, т. е. не действует как фактор мотивации.

Потребности удовлетворяются в определенном порядке. Физиологические потребности и потребность в безопасности — первичны и должны быть удовлетворены прежде, чем потребности более высокого уровня смогут определять поведение. Например, усиление чувства голода ставит потребность в пище на централь-

ное место в поведении человека. По мнению А. Маслоу, если существуют две одинаково сильные потребности, доминирует потребность более низкого уровня.

Таким образом, условия и ситуация определяют, какие потребности будут доминировать. Потребности, связанные с уважением личности, являются индивидуальными. Следовательно, в одной и той же ситуации у разных людей могут существовать разные потребности, а изменение ситуации влечет за собой изменение потребностей одного человека.

Работа как таковая может дать возможность для удовлетворения потребностей. В этом случае часто речь идет о потребностях более высокого уровня, связанных с уважением и самовыражением. В то же время работа может быть способом изыскания возможностей для удовлетворения таких потребностей вне работы, и тогда доминируют потребности более высокого уровня, связанные с условиями и факторами безопасности.

Современные теории мотивации, основанные на результатах психологических исследований, доказывают, что истинные причины, побуждающие человека отдавать работе все силы, чрезвычайно сложны и многообразны. По мнению одних ученых, действие человека определяется его потребностями. Придерживающиеся другой позиции исходят из того, что поведение человека является также функцией его восприятия и ожиданий.

Согласно теории ожиданий (Врум, Портер, Лоулер и др.) мотивированная деятельность является целенаправленной. Цель обычно связана с прямым или косвенным удовлетворением определенной потребности. При этом сила направленности деятельности на достижение цели зависит частично от того, в какой мере личность чувствует себя вознагражденной за достижение цели. Сила стремления к получению вознаграждения или другой цели (другими словами, исполнительная мотивация) зависит от ценности вознаграждения (желательности) и его достижимости (реальности получения).

То, что человек ценит, зависит от его потребностей. Чтобы человек был мотивирован на определенную деятельность, достижения в этой деятельности должны вознаграждаться тем, что он ценит, и вознаграждение должно быть связано с достижением цели так, чтобы человек это заметил. Вместе с тем каждый знает, что не всегда даже настойчивые усилия гарантируют дости-

жение цели. На основе ранее полученного опыта формируется представление (ожидание) о том, насколько реальной является возможность достижения цели. В этом случае взвешиваются также все возможности и препятствия, возникающие вследствие окружения и ситуации момента.

Если ожидания высоки, побудительный мотив усиливается. Ранее полученный успешный опыт также подкрепляет ожидание того, что соответствующий результат мог бы быть получен. Таким образом, успех усиливает мотивацию.

Если же ожидания не осуществляются, препятствия к достижению цели порождают ощущение тщетности усилий. Чем более для человека важна (ценна) недостигнутая цель, тем более усиливается ощущение тщетности. В следующий раз, может быть, будет немного снижен и уровень цели и, если цель не осуществится несколько раз, оценка реальности ее достижения и мотивация. “Стоит ли пытаться…” Ощущение тщетности снижает мотивацию, а низкая мотивация уменьшает исполнительский вклад, осложняет достижение цели и вызывает еще большее ощущение тщетности. Круг замыкается. От ощущения тщетности может избавить постановка реальных целей, приближение ожиданий к реальности и вознаграждение от достижения цели тем способом, который ценит работник.

Трудовая мотивация играет исключительно важную роль в современных трудовых процессах. Дело в том, что в результате научно-технической революции и вступления авангарда современного общества в постиндустриальную цивилизацию изменяются характер и содержание трудовой деятельности. Труд насыщается умственными и творческими операциями, реализация которых зависит от внутреннего мира работника, его интеллектуального и нравственного развития. Относительно такого труда экономическое принуждение и отчуждение, а также жесткое административно-управленческое регулирование исчерпывают свои возможности по повышению производительности.

Одну и ту же работу человек может выполнить, не просто затрачивая различные усилия, не просто вполсилы, но и путем привлечения большей или меньшей части собственного интеллектуального потенциала. При этом происходит процесс мотивации, под которой понимается побуждение себя и других к деятельности. Она рассматривается как совокупность внутренних

и внешних сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы и придают ей целенаправленность, ориентированную на достижение определенных целей.

Мотивы — это то, что побуждает человека к определенным действиям, вызывает его внутренние и внешние движущие силы.

Мотивы предопределяют деятельность человека, помогают ему ориентироваться в различных ситуациях (конфликтах, ситуациях выбора, внедрения нововведений, смены места работы). Они мобилизуют его на деятельность или, наоборот, демобилизуют, придают смысл, значимость деятельности для индивида, оправдывают его отклонения от норм и т. п.

Мотивация воздействует на характеристики деятельности личности, которая проявляет большие усилия, старание, настойчивость, добросовестность, направленность. Функциональные аспекты мотивации многообразны. Мотивы мобилизуют, организуют человека к действию, побуждают к творчеству, обладают смыслообразующим проявлением, т. е. придают целенаправленность и смысл деятельности.

При рассмотрении мотивации следует сосредоточиться на факторах, заставляющих человека действовать, и усиливают их действия. Основные из них — потребности, интересы, мотивы и стимулы.

Потребности нельзя непосредственно наблюдать или измерить, о них можно судить лишь по поведению людей. Выделяют потребности первичные и вторичные. Первичные по природе являются физиологическими: человек не может обойтись без еды, воды, одежды, жилища, отдыха и т. п. Вторичные потребности вырабатываются в ходе познания и приобретения жизненного опыта, т. е. являются психологическими (потребность в привязанности, уважении, успехе).

Потребности можно удовлетворить вознаграждением, дав человеку то, что он считает для себя ценным. Но в понятие “ценность” люди вкладывают разный смысл, а следовательно, различаются и их оценки вознаграждения. Например, состоятельный человек, возможно, сочтет несколько часов отдыха в кругу семьи более значительными для себя, чем деньги, которые он получит за сверхурочную работу во благо организации. Для работающего в научном учреждении более ценными могут оказаться

уважение коллег и интересная работа, а не материальные выгоды, которые он получил бы, выполняя обязанности, скажем, продавца в престижном супермаркете.

"Внутреннее" вознаграждение человек получает от работы, ощущая значимость своего труда, испытывая чувство к определенному коллективу, удовлетворение от общения, дружеских отношений с коллегами.

"Внешние" вознаграждения — это заработная плата, продвижение по службе, символы служебного статуса и престижа.

Мотивационный процесс можно представить в виде следующих одна за другой стадий: осознание работником своих потребностей как системы предпочтения, выбор наилучшего способа получения определенного вида вознаграждения, принятие решения о его реализации; осуществление действия; получение вознаграждения; удовлетворение потребности. Стержнем управления на основе мотивации будет определенное воздействие на интересы участников трудового процесса для достижения наилучших результатов деятельности.

Направленность мотивации указывает на цели, которых человек стремится достичь, осуществляя определенные действия. Он может выполнять свою работу потому, что она приносит удовлетворение, а может делать ее и потому, что стремится помочь своей организации добиться определенных целей.

Мотивы выполняют комплекс важнейших социальных функций:

- ***ориентирующую***, т. е. направляют поведение работника в ситуации выбора вариантов поведения;
- ***смыслообразующую***, когда мотивация определяет значимость для работника определенного поведения, его личностный смысл. Благодаря этой функции мотива деятельность работника приобретает ценность и высокий смысл, занимает значимое место в целостном смысле его жизни;
- ***опосредующую***, благодаря которой мотивы выступают посредниками между внешней средой и внутренним миром личности. Этот мотив является важнейшим инструментом, обеспечивающим взаимодействие индивида с окружающей производственной и внепроизводственной средой;

- ***мобилизующую***, которая мобилизует жизненные силы организма работника, его умения и навыки, интеллектуальный потенциал, направляет работника на выполнение тех действий, которые без мотивации составляли бы тяжкую обязанность. Благодаря этой функции работник выполняет работу легче, быстрее, творчески;
- ***оправдательную***, позволяющую оправдать определенное поведение. Эта функция мотивов спасает работника от разрушительных стрессов, позволяет быстро настроиться на новые виды деятельности.

Различают следующие разновидности мотивов:

- ***принуждения***, согласно которому работник объясняет свои действия принудительным воздействием общества, ситуации, работодателя и т. п.;
- ***материального вознаграждения***, когда работник ориентируется на заработную плату, получение материальных благ;
- ***профессионального роста***, обретения профессиональных знаний, умений и навыков;
- ***карьерный***, согласно которому главный смысл деятельности работника заключается в его служебном продвижении;
- ***общественного престижа***, т. е. получения общественного признания, наград, похвал и т. п.;
- ***коммуникационный***, когда главным для себя работник считает не работу, а общение в трудовом коллективе;
- ***творческой самореализации***, позволяющей реализовать творческие возможности индивида;
- ***интересности труда***, при котором работник удовлетворяет познавательные интересы, расширяет кругозор и т. п.

Каждому работнику и коллективу свойственна определенная структура мотивов, в которой в различной степени присутствуют все виды мотивов. Изучение этой структуры позволяет оптимизировать ее, что предполагает не только учет, но и развитие мотивации работников.

Способы поддержки и развития мотивации

Формирование мотивов — сложное и противоречивое явление. Это связано с тем, что мотивация является внутренним, скрытым процессом, происходящим внутри личности. Каждый человек характеризуется не одним каким-то мотивом, а некоторым мотивационным ансамблем, что требует индивидуального подхода к нему как неповторимой личности. На возникновение, становление и развитие этого мотивационного ансамбля влияют не только целенаправленные воспитательные и управленческие воздействия на человека, но и факторы его внепроизводственной жизни, окружающей микро- и макросреды.

Важнейшими способами поддержания мотивации являются следующие:

- индивидуализация работы с персоналом, внимательное изучение работников, структуры их мотивов, планирование карьеры;
- систематическая проверка срока работы персонала на одной должности и управляемое горизонтальное перемещение по службе с интервалом примерно в пять лет. Горизонтальные подвижки нужно сделать престижными. Также необходимо одобрить и сделать престижным перемещение вниз в служебной иерархии на определенных этапах служебной карьеры;
- обогащение содержания работы и расширение ее границ (влияют до пятилетнего срока);
- активное структурное планирование организации и применение гибких организационных форм (проектная, матричная организация);
- систематическое развитие организационной деятельности, ценность обучения и творческого подхода;
- реализация новых форм взаимодействия, например, беседы начальника и подчиненного как составная часть эффективного управления, производственная демократия;
- создание и систематическое совершенствование гибкой системы стимулирования работников, ориентированной на позитивные стимулы.

2.8. Управление как информационно-коммуникационное взаимодействие

Сущность информационной коммуникации и ее роль в управлении

Термин “коммуникация” в науке появился в начале XX в. В настоящее время для него характерны три интерпретации: как средство связи любых объектов материального и духовного мира; общение — передача информации от человека к человеку; передача информации в обществе и ее обмен с целью воздействия на общество.

Большой вклад в теорию коммуникации внесли немецкие социологи **Ю. Хабермас** (р. 1929) и **Н. Луман** (1927–1988). Так, Ю. Хабермас рассматривал взаимодействие власти и общества как систему коммуникативных практик и дискурсов. При этом коммуникация не предусматривает движения к консенсусу, в котором угасает. Н. Луман рассматривал общество как “аутопойетическую” систему смысловых коммуникаций. В коммуникации осуществляется кодирование. Дестабилизация в отношениях между участниками общения возникает тогда, когда декодированный смысл не совпадает с закодированным. В основе коммуникации лежат смыслы, которые соответственно совпадают или не совпадают, что приводит к принятию или отклонению коммуникации.

Участники коммуникации называются коммуникантами. Коммуникация выступает как их информационное взаимодействие. При этом коммуниканты могут быть равными партнерами. В этом случае коммуникация представляется как субъект-субъектное взаимодействие. Если они существенно различаются уровнями активности, коммуникация моделируется субъект-объектным взаимодействием. Тогда коммуникация представляет собой одностороннее информационное воздействие, информационную обработку, манипулирование объекта субъектом.

Коммуникация — сложное многообразное явление. Наиболее распространенными формами коммуникации являются межличностная, личностно-групповая, межгрупповая и массовая.

Межличностная коммуникация характеризуется речевым, чувственно-эмоциональным взаимодействием людей и их дея-

тельным взаимным воздействием. Типичным примером такой коммуникации является общение друзей.

Личностно-групповая коммуникация характеризуется тем, что одна личность активно воздействует на других для достижения либо групповых, либо собственных целей, либо тех и других вместе. Такая коммуникация характерна для классического обучения, когда профессор читает лекцию, а студенты слушают.

Межгрупповая коммуникация представляет собой не просто совокупность межличностных коммуникаций двух типов: коммуникации внутри одной группы и коммуникации между представителями групп. В этой коммуникации довольно часто группа выступает как целое. Примерами такой коммуникации являются встреча делегаций, обмен опытом, командная игра.

Наконец, массовая коммуникация охватывает значительные массы людей. Она воздействует на аудиторию через содержание передаваемой информации, предполагает наличие технических средств, в том числе электронных, характеризуется социальной значимостью информации, массовой аудиторией и многоканальностью [30, с. 200–201].

Коммуникация выполняет различные социальные функции. Например, культурологическая обеспечивает обмен информацией как необходимое условие деятельности людей, важнейший механизм социализации людей, овладения ими социальным опытом, ролями, знаниями, а также обеспечивает информирование населения, процессы социальной регуляции.

Одной из важнейших функций коммуникации является управленческая. Так, коммуникация обеспечивает информационные условия управления, способствует реализации всех его функций, являющихся специфическими направлениями коммуникации. Контроль можно рассматривать как некоторую нормативную коммуникацию, при которой контролирующий собирает информацию о контролируемом по определенной нормативной схеме. Мотивация представляется как межличностная коммуникация, направленная на выработку у подчиненных мотивов. Координация означает согласование позиций, организация — их определение и закрепление. Планирование представляет собой создание некоторой матрицы коммуникаций, которая будет определять основное содержание деятельности организации.

Управленец является коммуникативной личностью. Прежде всего это языковая личность, под которой понимается совокупность способностей и характеристик создания и воспроизведения речевых произведений. Ученые выделяют у такой личности три уровня: вербально-семантический, характеризующий лексикон управленца, его словарный запас, которым он пользуется в вербальной коммуникации; когнитивный, связанный с мыслительной деятельностью личности (темы, идеи, концепты, ценности, подходы и т. п.); прагматический, определяющийся практическими целями и задачами коммуникации [30, с. 166–168].

Следует подчеркнуть коммуникабельность управленца как его способность устанавливать и поддерживать контакты в любой форме общения, является одной из основных его характеристик, составляющей его социального капитала.

Среди управленцев различают несколько типов языковых личностей: немногословный руководитель, продумывающий каждую фразу, говорящий исключительно по производственным вопросам; много говорящий руководитель, отличающийся широким спектром тем — от производства до личных проблем; эмоциональный руководитель, широко использующий ненормативную лексику.

Основными проблемами языковой коммуникации управленцев являются проблема понимания того, что говорит управленец, особенно прагматического аспекта коммуникации; проблема корректности речевой коммуникации, в процессе которой могут возникать конфликты с оскорбленными; проблема культуры речи, ненормативной лексики, которая часто является столь привычной для участников коммуникации, что они на нее не реагируют как на потенциальные оскорбления. Серьезной проблемой является владение речевым этикетом — системой устойчивых высказываний, речевых формул общения, предписываемых обществом в определенный исторический момент в соответствии с социальной ориентацией коммуникации [30, с. 66]. Управленец должен владеть коммутативными приемами знакомства, приветствия, поздравления, отказа, сочувствия, соболезнования, пожелания, прощания и др.

Структура информационно-коммуникативной системы организации

Управление — это процесс создания и реализации информационно-коммуникативных систем. При этом выделяют следующие информационно-коммуникативных взаимодействий.

1. Информационно-коммуникативные взаимодействия в системе управления. При этом различают два подтипа: технологическое взаимодействие, связанное с коммуникацией работников организации относительно реализации технологии производства, и собственно управленческое взаимодействие.

2. Информационно-коммуникативные взаимодействия управленческой системы с окружающей средой. При этом также различают два их подвида: маркетинговое взаимодействие, ориентированное на изучение окружающей организацию социальной среды в целях реализации вырабатываемого организацией товара или услуги, и ориентированное на взаимодействие с общественностью для создания имиджа организации.

Системы управления реализуют информационно-коммуникативные взаимодействия благодаря информационным процессам, под которыми понимаются движение и обслуживание в организации потоков информации. Если информация является основным продуктом организации, последняя получает ее из окружающей среды, перерабатывает, дополняет собственной информацией и реализует информационный продукт в окружающей среде. Если же информация не является продуктом организации, она выступает средством подготовки других продуктов. Однако чем бы ни занималась организация (производством товаров, услуг, в том числе информационных), в ней вырабатывается информация, которая сопровождает продукт организации во внешней среде. Речь идет о рекламной информации и связях с общественностью.

Рассмотрим наиболее важные информационные процессы, являющиеся одновременно составляющими общего информационного процесса организации.

1. ***Производство информации***. Осуществляется посредством научно-исследовательской, экспертно-аналитической, поисково-разведывательной и консультирующей деятельности специальных подразделений и подготовленных специалистов. Процесс производства информации может осуществляться как

непосредственно в организации, так и в исследовательских и мозговых центрах внешней относительно организации среды. Это может быть как творческая авторская работа, поиск информации с помощью информационно-поисковых систем, сети Интернет, а также разведывательной деятельности.

2. ***Обработка и анализ информации.*** Получаемая на входе в организацию информация не соответствует ее запросам. Поэтому требуются переформатирование, обработка и анализ информации в свете потребностей организации.

3. ***Обмен информацией.*** Осуществляется между отправителем и получателем информации. При этом отправитель принимает решение относительно информации, кодирует ее и передает получателю, от которого по каналу обратной связи убеждается в адекватном восприятии информационного сообщения.

4. ***Хранение информации.*** Осуществляется посредством создания библиотек, архивов, баз данных и т. п.; требует программно-компьютерного обеспечения, создания специальных поисковых систем, позволяющих быстро находить необходимую информацию.

5. ***Управление информацией.*** Это разновидность информационного процесса, направленного на его регулирование. Включает распоряжения относительно производства, обмена, распределения информации, ее хранения, контроля качества и т. д. Управление информацией предусматривает оптимизацию информационных потоков, выявление слабых звеньев, сбоев, устранение информационных шумов.

6. ***Использование информации*** для реализации внутренних и внешних функций организации. Информация обычно преобразуется в приказы, нормы, технологии, которые прямо определяют производственный процесс. Важно также ее опосредованное использование, предполагающее развитие умений, знаний и навыков, накопление работниками опыта, что, несомненно, влияет на производственный процесс организации. В то же время следует учитывать важный аспект косвенного влияния информации на производственный процесс через ее использование в управлении, при выработке управленческих решений, выполнении управленческих функций.

Работа с информацией требует решения целого ряда социальных проблем. Прежде всего, речь идет о способности людей

перерабатывать информацию, их профессиональной подготовленности, владении электронно-вычислительной техникой. В настоящее время принципиально важно владение работником компьютером, поиском информации в сети Интернет. Работа с информацией требует не только знания компьютеров, но и умения применять информационно-поисковые, информационно-аналитические системы, а также развивать исследовательско-аналитические навыки управленцев.

Увеличение объемов перерабатываемой управленческой информации, когда требуется ограниченными средствами в краткие сроки готовить документы, приводит к перегрузкам и стрессам работников. Некоторые из них работают в режиме постоянного стресса, что негативно отражается на их здоровье.

Важно и то, что переработка информации плохо обеспечивается профессиональными кадрами, а потому часто является дополнительной нагрузкой для работника, который уже выполняет определенные функции. Это усугубляет ситуацию и приводит не только к стрессам, но и сбоям в информационном процессе.

Документационное обеспечение управления

Информация в системах управления — это не только поток сообщений. Она приводится в различных документах, являющихся носителями информации. По сути существенную часть информационного процесса составляет поток документов, относительно которых должна быть выработана технология, в структуре которой выделяются создание, переработка, движение, хранение и использование документов в деятельности организации и органа управления.

Процесс движения документов в организации называется ***документооборотом***, т. е. это совокупность взаимосвязанных процедур, обеспечивающих движение документов в организации с момента их создания до завершения исполнения и отправки [82, с. 418]. Документооборот регулируется государственными законодательными актами и стандартами, а также нормативными документами организации. Все документы, поступающие в организацию, делятся на официальные и неофициальные. Официальные документы включаются в систему делопроизводства, а неофициальные используются в исследова-

тельской и информационно-аналитической деятельности. Делопроизводство в организации ведется централизованно, т. е. сосредоточено в канцелярии, общем отделе, секретариате либо рассредоточено по подразделениям. Наиболее важными документами организации являются положение или устав организации, приказы, распоряжения, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка.

Работа с документами обозначается термином "делопроизводство". Обычно под делопроизводством понимается отрасль административно-управленческой деятельности организации (учреждения, предприятия), обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами, создание документационной информационной базы на различных носителях для использования управленческим аппаратом в процессе реализации его функций [82, с. 417].

Основной проблемой документооборота является его рационализация, предусматривает формирование системы создания, продвижения, хранения документов и их использования руководителем и работниками организации. Также важно, чтобы работники проявляли высокий уровень культуры при составлении документов и работе с ними. Наконец, принципиально важно, чтобы деятельность руководителя не сводилась только к созданию документов, а обязательно предполагала их внедрение в практику, контроль над исполнением.

Паблик рилейшнз как информационно-коммуникативное взаимодействие

Паблик рилейшнз — наука и направление практической деятельности людей по оптимизации коммуникационного пространства. В нем противоречиво соединяются элементы исследования и управления. По сути, паблик рилейшнз является разновидностью исследовательского менеджмента процессов коммуникации. Согласно украинскому исследователю В. Королько, "паблик рилейшнз — это специфическая система управления информацией (в том числе и социальной), если под управлением понимать процесс создания информационных потоков и информации заинтересованной в ней стороной, распространение готовой информационной продукции средствами

коммуникации для целенаправленного формирования желаемого общественного мнения" [31, с. 29].

Деятельность по осуществлению паблик рилейшнз называется ПР-деятельностью. Основной целью этой деятельности является формирование общественного мнения. При этом в профессиональной литературе выделяются следующие срезы, или модификации общественного мнения как цели такой деятельности [31, с. 29]:

- работающие в этой структуре, подчиненные, управляемые (англ. — emplouee publik);
- бизнес-окружение (англ. — bisniness public);
- общественное мнение (англ. — community public);
- целевая аудитория специальных ПР-мероприятий, осуществляемых конкретной фирмой (англ. — mass audience);
- общественное мнение в пределах национального, государственного образования, а при учете интернационализации современного рынка — и мировое (англ. — public opinion).

Важное назначение паблик рилейшнз заключается в том, чтобы установить отношения с окружающей социальной средой. В этой среде находятся потребители продукции или услуг организации, политические партии, общественные организации, органы государственной власти и местного самоуправления. В окружающей среде различают субъектов гражданского общества и государства. Руководитель при формировании системы паблик рилейшнз должен ориентироваться на максимальную информационную открытость относительно среды, разъяснение населению и органам власти миссии организации, ее роли и функций. Успешная паблик рилейшнз предусматривает систематический мониторинг общественного мнения, выяснение возникающих в нем вопросов и оценок организации. Систематическое взаимодействие с общественностью конструктивно сказывается на управлении, потому что руководитель лучше начинает понимать миссию своей организации, осознавать сильные и слабые стороны своей деятельности, соизмерять деятельность организации, где работает, с деятельностью других организаций. Паблик рилейшнз может увеличить количество сторонников организации во внешней среде. Вместе с тем чрезмерное увеличение паблик рилейшнз может нанести ущерб организации и руководителю.

Наиболее опасны завышенные оценки возможностей и достижений организации.

При реализации паблик рилейшнз необходимо учитывать следующее:

- объективность информации, отражающей интересные для общественности аспекты организации;
- формирование позитивного имиджа организации, реализующей в обществе исключительно важную миссию;
- мониторинг информации относительно организации в средствах массовой информации;
- мониторинг информации относительно конкурентов;
- использование многообразия видов паблик рилейшнз.

В управлении используются собственно управленческий паблик рилейшнз, являющийся эффективным средством взаимодействия с общественностью в различных сферах управления; предпринимательский, являющийся инструментом бизнеса; персональный, направленный на формирование индивидуального имиджа управленца.

Структура ПР-технологий довольно сложная, поскольку они содержат несколько разноплановых составляющих, представляющих собой комплекс исследовательской, информационно-коммуникативной, организационной, социально-психологической, нейролингвистической и других видов деятельности.

В литературе структура трактуется неоднозначно. Одни ученые выделяют в структуре кампании по паблик рилейшнз шесть этапов:

1. Оценка ситуации.
2. Определение целей.
3. Определение публики.
4. Отбор каналов массовой информации, техники воздействия.
5. Планирование бюджета.
6. Оценка результатов.

В такой ПР-модели не представлен этап планирования информационно-коммуникативной деятельности. Все планирование сводится к планированию бюджета — составляющей этапа стратегического планирования кампании.

Другие ученые представляют ситуацию несколько иначе, выделяя в ней такие этапы:

1. Определение проблемы.
2. Планирование и программирование.
3. Действие и коммуникация.
4. Оценка программы.

В обоих приведенных подходах нет одного важнейшего этапа, на котором создается организация для реализации ПР-технологии. Исходя из этого в структуре ПР-технологии можно выделить следующие основные составляющие.

1. ***Определение проблемы***, предполагающее выяснение ее сути, масштабов, степени остроты, возможностей и путей разрешения. Речь идет о том, что посредством исследования общественного мнения проводится диагностика популярности организации или руководителя, их имиджа, позитивного либо негативного рейтинга, а также рейтинга незнания его населением и отсутствия к нему интереса. Потом формулируется проблема достижения необходимого уровня известности, поддержки со стороны различных социальных групп. Эта практическая проблема переводится в ранг информационно-коммуникативной, т. е. необходимых в информационном пространстве действий по обеспечению достижения поставленной цели.

2. ***Планирование и программирование***, по сути предусматривающие определение целей и задач программы, выявление целевой аудитории, определение ее запросов. При этом разрабатываются стратегия и тактика деятельности, формируются коммуникационные стратегии и планы реализации программы. Работа начинается с определения ее целей и задач, которые должны отличаться реалистичностью. Формулируемая цель зависит от возможностей субъекта, вступающего в контакт с общественностью. При этом речь идет не только о его финансовых возможностях, но и об интеллектуальном потенциале, личностных качествах и т. п. После определения цели приводится развернутая характеристика ситуации, свойственной коммуникации. При этом особенно важно, чтобы ситуация получила системное осмысление. Далее выявляются основные факторы, характеристики и направления изменения ситуации. Теперь уже возможно формулирование четких задач паблик рилейшнз, которые постоянно уточняются и конкретизируются по мере развития ситуации. Важно отметить, что именно гибкое отношение к задачам, умение переформулировать их в зависимости от

изменяющейся ситуации и одновременно сохранять эффективность этих задач с позиций достижения конечной цели представляется отличительной чертой ПР-технологий. Еще одна важная фаза ПР-технологии заключается в определении программы информационной деятельности по реализации целей и задач. Под эту программу формируется или доформируется организация, призванная их реализовать.

3. ***Организационное ПР-обеспечение***, предусматривающее создание организации (подразделения) для ведения информационно-коммуникативной деятельности. Работа этой организации (отдела, службы) включает следующие технологические фазы: исследование, накопление и анализ информации, выработку необходимых действий, их проверку, коррекцию и внедрение. Этот этап, по сути, является циклическим процессом, поскольку каждый раз реализация определенного программного компонента предусматривает повторение всего цикла этой деятельности.

4. ***Действия и коммуникация***. При этом используются СМИ, формируется имидж, осуществляются действия по продвижению его в информационном пространстве. Этот этап представляет собой согласованную и определенную программами и планами деятельность некоторой организационной структуры и ее наиболее важной подструктуры — группы рекламы, агитации и пропаганды, которую обычно называют ПР-группой.

5. ***Оценка программы и эффективности деятельности организации***. Предусматривает проверку продвижения к достижению стратегической цели, выявление эффективности программы по каналу обратной связи.

ПР-технологии характеризуются следующими особенностями.

Во-первых, основываются на аналитической деятельности и, прежде всего, на ситуационном анализе. ПР-технологии “рождаются” исключительно из ситуации, разрешают ее и соответствуют ей.

Во-вторых, этим технологиям свойствен значительный творческий потенциал, который выражается в нестандартности подходов, обусловленных многообразием и неповторимостью возможных ситуаций и соответствующих им действий. Без творчества не может быть паблик рилейшнз. Попытки применения

готовых технологий без глубокого их обоснования почти всегда приводят к неудачам.

В-третьих, эти технологии являются гибкими, поскольку постоянно изменяются и уточняются, быстро реагируют на изменения окружающей среды, появление новых возможностей.

Именно благодаря приведенным особенностям ПР-технологии все шире применяются при проведении информационных кампаний. Вместе с тем наблюдается нарастающий процесс превращения паблик рилейшнз в направление нормальной, непрерывной, каждодневной деятельности, практику деятельности людей и организаций.

Следует подчеркнуть, что современные ПР-технологии основываются на концепции ситуативного контроля событий и проблем. Они предполагают динамичное интеллектуальное взаимодействие со СМИ, цель которого — вытеснить негативную информацию, укрепить общественную поддержку и сохранить контроль над информационным полем.

Список использованной и рекомендуемой литературы

1. *Бабосов Е. М.* Социология управления: Учеб. пособие для студ. вузов. — 2-е изд., стереотип. — Минск: Тетра Системс, 2001. — 288 с.
2. *Байдюк И. Ф.* Теория и практика построения организационных структур управления. — М.: Знание, 1984. — 64 с.
3. *Беляев А. А., Коротков Э. М.* Системология организации: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Э. М. Короткова. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 182 с.
4. *Бинкин Б. А., Черняк В. И.* Эффективность управления: наука и практика. — М.: Наука, 1982. — 144 с.
5. *Будзан Б.* Менеджмент в Україні: сучасність і перспективи. — К.: Основи, 2001. — 350 с.
6. *Бурега В. В.* Социально-адекватный менеджмент (в поисках новой парадигмы): Моногр. — К.: Академия, 2001. — 272 с.
7. *Вебер М.* Протестантская этика и дух капитализма // М. Вебер: Избр. пр. — М.: Прогресс, 1990. — С. 61–208.
8. *Веблен Т.* Теория праздного класса. Экономическое исследование институтов. — М.: Прогресс, 1984. — 368 с.
9. *Вейл Питер.* Искусство менеджмента. — М.: Новости, 1993. — 224 с.
10. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 288 с.
11. *Волков Ю. Е.* Сущность социального управления // Социология власти. Научный и общественно-политический вестник. — 2005. — № 3. — С. 5–23.
12. *Волков Ю. Е.* Управление как вид социальной деятельности / Социология власти. Научный и общественно-политический вестник. — 2005. — № 5. — С. 5–22.
13. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1977. — 502 с.
14. *Гидденс Э.* Социология. — М., 1999. — 650 с.
15. *Гидденс Э.* Устроение общества: Очерк теории структуризации. — М.: Акад. проект, 2003. — 528 с.

16. *Голдер Э.* Анализ организации // Социология сегодня. Проблемы и перспективы. — М.: Прогресс, 1965. — С. 445–477.
17. *Голубков Е. П.* Технология принятия управленческих решений. — М.: Дело и Сервис, 2005. — 344 с.
18. *Горбунов В. М.* Управління соціальним розвитком трудового колективу: Конспект лекцій. — К.: МАУП, 1998. — 80 с.
19. *Грин Роберт.* 48 законов власти / Пер. с англ. Е. Я. Мигуновой. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001. — 576 с.
20. *Демин М. В.* Природа деятельности. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 168 с.
21. *Друкер Питер Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке: Учеб. пособие: Пер. с англ. — М: Издат. дом "Вильямс", 2002. — 272 с.
22. *Дюркгейм Э.* О разделении общественного труда. Метод социологии: Пер. с фр. — М.: Наука, 1990. — 576 с.
23. *Занок С.* Психологія мотивації. — К.: Либідь, 2002. — 304 с.
24. *Игнатьева А. В., Максимцов М. М.* Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 158 с.
25. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — Минск: Новое знание, 2002. — 336 с.
26. *Казимиренко В. П.* Социальная психология организаций: Моногр. — К.: МЗУУП, 1993. — 384 с.
27. *Керженцев П. М.* Принципы организации: Избр. пр. — М.: Экономика, 1968. — 464 с.
28. *Колпаков В. М.* Методы управления: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 1997. — 160 с.
29. *Колпаков В. М.* Теория и практика принятия управленческих решений: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
30. *Конецкая В. П.* Социология коммуникации: Учебник. — М.: Изд-во Междунар. ун-та бизнеса и управления, 1997. — 304 с.
31. *Королько В. Г.* Основы паблик рилейшнз. — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2000. — 528 с.

32. *Кравченко А. И.* История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 4-е изд. — М.: Акад. проект; Триста, 2004. — 560 с.
33. *Кравченко А. И.* Социология менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 366 с.
34. *Кравченко А. И., Тюрина И. Ю.* Социология управления: фундаментальный курс: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Акад. проект, 2005. — 1136 с.
35. *Кравченко С. А.* Социология: парадигмы через призму социологического воображения: Учебник для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Экзамен, 2004. — 624 с.
36. *Краткий* словарь по социологии / Под общ. ред. Д. М. Гвишиани, Н. И. Лапина. — М.: Политиздат, 1988. — 480 с.
37. *Курс* для высшего управленческого персонала. — М.: Экономика, 1971. — 808 с.
38. *Лагоша Б. А., Шаркович В. Г., Дегтярева Т. Д.* Методы и модели совершенствования организационных структур. — М.: Наука, 1988. — 190 с.
39. *Лукашевич Н.* Соціологія кар'єри як соціологічна теорія // Соціологічна наука і освіта в Україні: Зб. наук. пр. — К.: МАУП, 2000. — Вип. 1. — С. 120–125.
40. *Макиавелли Н.* Государь. Рассуждения о первой декаде Тита Ливия. О военном искусстве: Сб.: Пер. с итал. — Минск: Попури, 1998. — 672 с.
41. *Маккей Х.* Как уцелеть среди акул: опередить конкурентов в умении продавать, руководить, стимулировать, заключать сделки: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1992. — 172 с.
42. *Маслоу А.* Психология человеческого бытия. — М.: Рефлбук, 1997. — 304 с.
43. *Мельник Л. Г., Ильяшенко С. Н., Касьяненко В. А.* Экономика информации и информационные системы предприятия: Учеб. пособие. — Сумы: Университ. кн., 2004. — 400 с.
44. *Менеджмент* организации: Учеб. пособие / Под ред. З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — М.: ИНФРА-М, 1997. — 432 с.

45. *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента: Пер. с англ. — М.: Дело ЛТД, 1994. — 702 с.
46. *Моррисей Дж.* Целевое управление организацией: Пер. с англ./ Под ред. И. М. Верещагина. — М.: Сов. радио, 1979. — 144 с.
47. *Москвичев С. Г.* Мотивация, деятельность и управление. — К.; Сан-Франциско, 2003. — 492 с.
48. *Овсиевич Б. Л.* Модели формирования организационных структур. — Л.: Наука, 1979. — 158 с.
49. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Основи психології управління: Моногр. — Івано-Франківськ: Плай, 2002. — 426 с.
50. *Оучи У.* Методы организации производства. Теория Z. — М.: Прогресс, 1984. — 218 с.
51. *Паркинсон С. Н.* Законы Паркинсона: Сб.: Пер. с англ. / Сост. и авт. предисл. В. С. Муравьев. — М.: Прогресс, 1989. — 448 с.
52. *Питерс Т., Уотермен Р.* В поисках эффективного управления. Опыт лучших компаний. — М.: Прогресс, 1986. — 418 с.
53. *Почепцов Г. Г.* Паблик рилейшнз для профессионалов. — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1999. — 624 с.
54. *Почепцов Г. Г.* Стратегия. — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2005. — 384 с.
55. *Пригожин А. И.* Организации: системы и люди. — М.: ИПЛ, 1983. — 176 с.
56. *Пригожин А. И.* Социологические аспекты управления. — М.: Знание, 1974. — 64 с.
57. *Пригожин А. И.* Социология организаций. — М.: Наука, 1980. — 258 с.
58. *Принципы* организации социальных систем: Теория и практика / Под ред. М. И. Сетрова. — К.; Одесса: Выща шк., 1988. — 242 с.
59. *Принципы* самоорганизации. — М.: Мир, 1966. — 624 с.
60. *Пщоловский Т.* Принципы совершенной деятельности. — К.: Изд-во Ин-та праксеологии, 1993. — 368 с.
61. *Ременников В. В.* Разработка управленческого решения: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 140 с.

62. *Ручка А.А., Сакада Н.А.* Стимулирование и мотивация труда на промышленном предприятии. — К.: Наук. думка, 1988. — 224 с.
63. *Рюттингер Р.* Культура предпринимательства. — М.: ЭКОН, 1992. — 240 с.
64. *Саймон Герберт А.* Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції: Пер. з англ. — К.: АртЕк, 2001. — 392 с.
65. *Сетров М.И.* Основы функциональной теории организации. — Л.: Наука, 1972. — 286 с.
66. *Современное* управление: Энцикл. справочник: В 2 т. — М.: Издатцентр, 1997. — 584 с.
67. *Социальное* управление: Словарь / Под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 208 с.
68. *Социальные* технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В. Н. Иванов. — М.; Белгород: Луч — Центр социальных технологий, 1995. — 310 с.
69. *Социологический* справочник / Под общ. ред. В. И. Воловича. — К.: Политиздат Украины, 1990. — 382 с.
70. *Социология* и психология управления / Ю. Н. Аксененко, В. Н. Каспарян, С. И. Самыгин, И. О. Суханов. Сер. "Учебники и учебные пособия". — Ростов н/Д: Феникс, 2001. — 512 с.
71. *Социология*. Основы общей теории: Учебник для вузов / Отв. ред. акад. РАН Г. В. Осипов, действительный член РАЭН Л. Н. Москвичев. — М.: Норма, 2003. — 912 с.
72. *Социология*: Учеб. пособие / Ю. Г. Волков, В. Н. Нечипуренко, А. В. Попов, С. И. Самыгин. — Ростов-н/Д, 1999. — 512 с.
73. *Соціологія* праці та управління: Термінологічний словник-довідник / Відп. ред. В. А. Полторак. — К.: Вид-во ІСДОВ, 1993. — 114 с.
74. *Таранов П.С.* Управление без тайн. Афоризмы, законы, советы, правила для высших руководителей. — Семферополь: Таврида, 1995. — 480 с.
75. *Теория* организации: Учеб. для вузов / Под общ. ред. В. Г. Алиева. — 3-е изд., стереотип. — М.: Экономика, 2005. — 432 с.

76. *Теория* управления: социально-технологический подход: Энцикл. словарь / Под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Муницип. мир, 2004. — 676 с.
77. *Теория* управления: Учебник / Под общ. ред. А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухина. — М.: Изд-во РАГС, 2004. — 558 с.
78. *Тимошенко И. И., Соснин А. С.* Мотивация личности и человеческих ресурсов. — К.: Изд-во европ. ун-та, 2002. — 576 с.
79. *Туленков М. В.* Вступ до теорії та практики менеджменту: Навч. посіб. — К.: МАУП, 1998. — 136 с.
80. *Туленков М. В.* Концептуальні засади організації сучасного менеджменту: Моногр. — К.; Ніжин: Аспект-Поліграф, 2006. — 312 с.
81. *Удальцова М. В.* Социология управления: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАУЭиУ, 1998. — 144 с.
82. *Управление* организацией: Учебник / Под ред. А. Г. Поршнева, З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 670 с.
83. *Управление* персоналом: Учебник / Под общ. ред. А. И. Турчинова. — М.: РАГС, 2002. — 488 с.
84. *Управление* персоналом: Учеб. для вузов / Под ред. Т. Ю. Аксеновой, Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. — 424 с.
85. *Управление* персоналом: Учеб. для вузов / Под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ, 2002. — 320 с.
86. *Уэбстер Ф.* Теории информационного общества / Пер. с англ. М. В. Арапова, Н. В. Малыхиной; Под ред. Е. Л. Вартановой. — М.: Аспект Пресс, 2004. — 400 с.
87. *Фатхутдинов Р. А.* Разработка управленческого решения. — М., 1997. — 208 с.
88. *Федотова Л. Н.* Паблик рилейшнз и общественное мнение. — СПб.: Питер, 2003. — 352 с.
89. *Фролов С. С.* Социология организаций: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 384 с.

90. *Фролов С. С.* Социология: Учеб. для высш. учеб. завед. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Логос, 1996. — 360 с.
91. *Черкасов В. В.* Проблемы риска в управленческой деятельности. — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1999. — 288 с.
92. *Чернявский А. Д.* Антикризисное управление: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 208 с.
93. *Чернявський А. Д.* Організація управління: Навч. посіб. — К.: МАУП, 1998. — 136 с.
94. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления. — К.: МАУП, 1996. — 408 с.
95. *Янг С.* Системное управление организацией. — М.: Сов. радио, 1972. — 456 с.

Темы рефератов, статей

1. Институциональные возможности управленческой деятельности.
2. Тенденции развития современных организаций.
3. Проблема регуляции социальных процессов в управлении.
4. Пути совершенствования принятия и реализации управленческих решений.
5. Институциональные возможности управления.
6. Власть в системах управления.
7. Управленческие отношения и пути их оптимизации.
8. Мотивационный ансамбль организации и пути его совершенствования.
9. Основные проблемы управленческих решений.
10. Санкции и контроль в системах управления.
11. Тенденции и перспективы развития управления.

Контрольные вопросы

1. Что такое власть? Ее разновидности.
2. Как используется власть в управлении организацией?
3. Управление как социальная система.
4. Что такое социальный институт? Его признаки.

5. Основные направления институционального развития управления.
6. Основные разновидности управления.
7. Роль и функции управления в обществе.
8. Управление как институт.
9. Предмет социологии организаций.
10. Что такое организация? Признаки организации.
11. Основные виды организаций.
12. Основные типы организационных структур.
13. Миссия и цели организации.
14. Управленческие отношения.
15. Основные разновидности управленческих отношений.
16. Что такое социальный процесс? Классификация социальных процессов.
17. Основные разновидности социальных процессов в управлении.
18. Что такое механизмы управления?
19. Особенности социальных механизмов управления.
20. Мотивация в организации и ее развитие.
21. Сущность управленческой коммуникации и ее роль в управлении.
22. Документационное обеспечение управления.
23. Что такое управленческое решение? Основные разновидности управленческих решений.
24. Основные этапы разработки и принятия управленческого решения.
25. Основные разновидности функций управления.
26. Требования к качественному управленческому решению.

Глава 3. Люди в системах управления

3.1. Влияние человеческого фактора на управление

Личностные изменения в управлении

Человек является главным элементом системы управления, который придает ей целостность, гибкость и противоречивость. Люди со своими возможностями, целями, интересами и мотивацией определяют этапы управленческой деятельности. В этой связи происходящие в обществе личностные изменения существенно влияют на управление. К ним относятся активность, индивидуальная свобода, масштабы деструкций, образования, отчуждения индивидов, их этизация и рационализация. Возможные последствия их воздействия на управление приведены в табл. 3.1.

Таблица 3.1

Изменения управления под воздействием личностных изменений

Личностные изменения	Изменения управления
1	2
Повышение активности индивидов	Переход к концепциям партнерства и участия индивидов в управлении, развитие самоуправления, технологий стимулирования и использования гражданской активности людей
Расширение индивидуальной свободы	Переход к концепции управленческих услуг и обеспечение свободы их выбора, развитие самоуправления, сетевых форм коммуникации, дебюрократизация систем управления
Расширение масштабов индивидуальных деструкций	Совершенствование системы норм управления, гражданского и патриотического воспитания, защита системы управления от деструкций

Окончание табл. 3.1

1	2
Усиление традиционализации личности	Развитие инновационных форм управленческой деятельности, инновационного сознания и культуры, развитие традиций и согласование их с нововведениями
Автономизация и отчуждение индивидов	Развитие коллективных форм и методов управления, корпоративности
Повышение образованности индивидов	Переход к концепции человеческого потенциала и капитала, максимальная открытость кадровой политики для населения
Этизация индивидов	Введение в теорию управления ценностных систем, развитие профессиональных кодексов управленцев, облагораживание управленческого труда
Рационализация индивидов	Рационализация управленческой деятельности в аспекте ее технологизации

В XX — начале XXI в. усугубились резкие диспропорции в природе человека, т. е. нарушился сложившийся в течение многих веков баланс коллективного и индивидуального, что привело к ослаблению коммуникации индивида с обществом, в котором живет, с культурой, достижениями предков. При этом индивидуальная активность плохо согласуется с самим смыслом существования человека как вида. Кроме того, интеллектуальная, информационная и технико-технологическая вооруженность человека становится настолько мощной, что в условиях ослабленности генетики смысла усиливается опасность существенного ущерба и масштабных трагедий, которые, в свою очередь, опасны утратой цивилизованности и даже гибелью цивилизации.

Важной особенностью личностного развития является ***повышение индивидуальной свободы***, которая одновременно является важнейшим условием развития общества и фактором усложнения управления, его трансформации относительно функций и методов [8, с. 98]. Это должно обеспечить индивиду качественное наполнение свободы, свободу выбора, информации, контроля, изложения своей позиции.

Этизация людей требует учета ценностей управления, которое должно содержать ***специальную ценностно-ориентацион-***

ную подсистему, представляющую собой средство обеспечения ориентации управления в политическом пространстве. Как установил Ф. Фукуяма, в созидании экономического общества важную роль играют не только рыночный эгоизм, но и культура, неформальное доверие, "возникающее в том случае, если сообщество разделяет определенный набор моральных ценностей, и его члены вследствие этого могут полагаться на предсказуемое и честное поведение друг друга" [81, с. 257].

Следует заметить, что изменению ценностного содержания общественной жизни неоправданно недостаточно внимания уделяют как теоретики, так и практики. Однако ценности представляют собой широкие принципы, лежащие в основе убеждений, определенных утверждений, которые люди считают истинными. Как справедливо отмечает Дж. Масионис, "ценности — это абстрактные стандарты блага, а не убеждения — частности, которые люди считают истинными или ложными" [35, с. 110]. Постсоветским обществам свойственны значительные масштабы традиционных ценностей, которые медленно обновляются, к тому же в них доминирует конфликт ценностей. Во многих странах остается высокий уровень недоверия людей друг к другу, граждан — к ветвям государственной власти.

Ценностно-ориентационная подсистема призвана обеспечить формирование и осознание интересов, и, прежде всего, национальных, выявление ценностей и построение целей и задач управления. По сути, сформированные и осознанные интересы должны пропускаться через фильтры ценностной системы общества, получать ценностное обоснование. Следующий шаг — формирование целевых приоритетов и конкретных задач развития управления.

Проблема прав человека в современном обществе

Институт прав и свобод человека является центральным в демократическом обществе. Он закрепляет свободу человека и обеспечивает ее защиту от произвола государственной власти. Права и свободы человека представляются сердцевиной конституционного строя.

Философской основой этого института является учение о свободе как естественном состоянии и высшей ценности человека.

Люди начали осознавать эти истины на заре создания человеческого общества, но потребовались века для того, чтобы сложились ясные представления о содержании свободы и ее соотношении с государством.

В XVIII в. происходит документальное закрепление естественно-правового понимания свободы, когда принимаются Декларация независимости США (1776 г.) и Декларация прав человека и гражданина Франции (1789 г.). Эти важнейшие документы, действующие в своих странах и в настоящее время, заложили фундамент современной цивилизации. В них содержатся смысл и цель демократического правового государства. В странах, где общественное устройство утвердилось на принципах свободы и всестороннего развития гражданского общества, достигнуты большие успехи в развитии экономики, культуры, науки, техники и социальной защиты населения.

В проблему прав человека значительный вклад был внесен в XX в. Во второй его половине произошли значительные изменения в этой области жизнедеятельности человека.

Во-первых, проблема прав человека приобрела исключительное значение в жизни общества. Права человека превратились в нормативную форму взаимодействия индивидов, общества и государства, в такой институт, который стал рассматриваться в качестве индикатора цивилизованности государства.

Во-вторых, права человека стали существенным фактором развития современного общества, их укрепление начало рассматриваться в значительной мере как показатель прогрессивности. Права человека из периферии общественной жизни переместились в ее центр. Это связано, прежде всего, с тенденцией формирования правового государства, цель которого состоит в том, чтобы защитить права человека, обеспечить достоинство личности как неотъемлемый компонент культуры общества, воплотившей многовековые представления о самоопределяющемся человеке, свободном от нищеты, насилия, унижения.

В-третьих, сформировался международный стандарт прав и свобод человека, закрепленный во Всеобщей декларации прав человека (1948 г.), Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод (1950 г.), Международном Билле о правах человека, Европейской социальной хартии (1961 г.), в Меж-

дународном пакте о гражданских и политических правах (1976 г.), Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах (1976 г.) и других документах.

В-четвертых, был создан механизм защиты прав человека, предусматривающий деятельность международных организаций, конвенции и региональное сотрудничество между государствами в этой области, а также систему защиты прав на национальном уровне, включающую конституционный контроль, парламентские механизмы защиты прав, деятельность исполнительной власти, суда и правозащитных организаций.

Вместе с тем проблема прав человека недостаточно исследована. Речь идет, прежде всего, о том, что сформировались философско-социологическая и правовая концепции прав человека, которые довольно часто оказываются оторванными друг от друга. Философы и социологи ограничиваются разговорами о естественном праве, правоведы рассматривают права как некоторую внесоциальную и вневременную, почти Божественную данность в виде совокупности законодательных актов, описывающих эти самые естественные права человека.

Проведение эффективной политики в области прав человека, построение механизмов их защиты невозможно без углубленного исследования их социального контекста. Более того, политика в области прав человека может не только не соответствовать социальному пространству, времени, социально-культурным реалиям и традициям общества, но и превращаться в идеологическую аргументацию политики сильного по отношению к слабому. В настоящее время, к сожалению, приходится констатировать, что тезис “Нет такого преступления, которого нельзя было бы оправдать борьбой за права человека” утверждается в жизни современной цивилизации. При этом масштабы насилия преступлений, направленных на защиту прав человека, порой превосходят масштабы насилия преступлений, связанных с нарушениями прав человека. Заметим, что спекуляции на правах человека подкрепляются “черными” ПР-технологиями.

Основная причина этого заключается в неразвитости социологического подхода к проблеме прав человека, отсутствии эффективного социологического инструментария исследования их нарушений. Парадоксальность современной ситуации в области

прав человека заключается в том, что имеется международный стандарт прав человека, формируется механизм правозащитной деятельности, ведется борьба за права человека, а социологического мониторинга прав человека не существует. Это приводит к тому, что выводы о нарушении прав человека делаются на основании приблизительной, порой эмоциональной оценки экспертов, которые не оперируют такими понятиями, как масштабы, социальные сегменты нарушения прав человека, тенденции их развития.

Социологический подход к правам человека предусматривает следующее:

- осмысление зависимости проблемы прав человека от типа общественной системы, специфики политической организации, деятельности институтов власти, особенностей культуры и национальной ментальности. Проблему прав человека нельзя ставить вне этих контекстов;
- выяснение причин, механизмов, закономерностей и тенденций развития прав и их нарушений. В настоящее время наблюдается поверхностный подход к этому. Объясняют нарушения прав человека не действующими причинами в глубинах общественного организма, а несовершенством общества, порой непосредственно фактами нарушения ("права нарушают потому, что их нарушают");
- изучение социальных масштабов нарушений прав человека, их социально-демографического, социально-классового, этнического, поселенческого портретов, отношения к ним населения, его социально-психологического самочувствия;
- разработку эффективного инструментария социологических исследований: измерения, мониторинга и анализа различных аспектов этой проблемы. При этом следует подчеркнуть, что международный стандарт в области прав человека выработан с позиций правовых норм, но не относительно их минимально допустимого социального масштаба. Дело в том, что нарушения прав человека представляются в обществе в качестве специфической формы девиации. Но, как известно, девиация не преодолима, ее можно лишь снизить до некоторого минимально предель-

ного уровня. Подобные минимальные граничные стандарты цивилизованности формируются в области жизненного уровня, бедности, безработицы и т. п. В сфере нарушений прав человека еще не определен этот минимальный стандарт;

- исследование степени осознания населением своих прав и их нарушений, реакции на них, участие в правозащитной деятельности;
- создание, проверка и внедрение на базе результатов анализа современных социальных технологий, которые могли бы, с одной стороны, обеспечивать повышение эффективности правозащитной деятельности, а с другой стороны, наполняли социальное пространство такими формами социальной жизни, которые изначально оптимизированы относительно прав и свобод людей.

Проблемы начинаются уже с классификации прав и свобод личности, которая необходима для построения социального пространства прав человека, разработки методики их измерения. Существует несколько классификаций, не все из которых носят обоснованный характер. Если обобщить имеющиеся подходы, классификация прав и свобод должна строиться по таким основаниям, как сфера проявления, носитель прав и свобод, предмет права и свободы, характер прав, характер обеспечения, степень ограничения законом, субъект нарушения, соответствие международному стандарту (табл. 3.2).

Эта классификация помогает уяснению относительной целостности прав и свобод каждой группы. В Конституциях постсоветских стран такое разделение на группы прямо не делается, но в изложении заметна сгруппированность прав по указанным основаниям. Данная классификация в достаточной мере условна, поскольку отдельные права по характеру могут быть отнесены к разным группам.

В процессе реформирования и демократизации поставторитарного общества обнаруживается комплекс проблем, связанных с нарушением прав человека. Следует отметить, что критика этих стран со стороны развитых демократических государств за медлительность в решении правозащитных проблем является справедливой.

Таблица 3.2

Классификация прав и свобод личности

Критерий классификации	Виды прав и свобод личности
1	2
Сфера проявления	Права и свободы, складывающиеся в сфере личной свободы и индивидуальной безопасности, право на жизнь, честь и достоинство. Складывающиеся в сфере экономической свободы права и свободы, связанные со вступлением человека в экономические отношения. Например, право собственности, свобода труда, право предпринимательской деятельности. Политические права и свободы, определяющие политику как сферу власти, взаимоотношения личности и государства. Социальные права и свободы, регулирующие взаимоотношения человека и государства относительно социальных потребностей. Права в сфере духовной и культурной жизни. Например, свобода печати, СМИ, преподавания
Носитель прав и свобод	Право народов на самоопределение. Права этнических, религиозных и языковых меньшинств. Права детей. Права женщин. Права гражданина. Права потребителя. Права пожилых людей. Права инвалидов. Права семьи
Предмет права и свободы	Право на жизнь. Право на здоровье. Прав на благополучие. Право на свободное развитие. Право на гражданство. Право на уважение достоинства. Право на свободу и личную неприкосновенность. Право на неприкосновенность жилища. Право на тайну переписки, телефонных переговоров, телеграфной и другой корреспонденции. Право на невмешательство в семейную жизнь. Свобода передвижения, выбора места жительства и т. п. Свобода мысли и слова, свободное выражение взглядов и убеждений.

Окончание табл. 3.2

1	2
	Свобода мировоззрения и вероисповедания. Права и свободы объединения в политические партии и общественные организации. Право участвовать в управлении государственными делами и делами местного самоуправления. Право на собрания, митинги, шествия и демонстрации. Право на индивидуальные и коллективные обращения в органы власти. Право на собственность. Право на предпринимательскую деятельность. Право на труд. Право работающих на забастовку. Право работающих на отдых. Право на социальную защиту. Право на жилище. Право на достаточный жизненный уровень для себя и своей семьи. Право на охрану здоровья. Право на безопасную окружающую среду. Права на семью и в семье. Право на образование. Свобода творчества, право на интеллектуальную собственность. Право на правовую помощь
Характер прав	Права провозглашаемые. Права защитные. Права обязующие. Права запрещающие
Характер обеспечения	Декларируемые права и свободы. Гарантированные права и свободы. Декларируемые и гарантированные права и свободы
Степень ограничения законом	Неограниченные права и свободы. Ограниченные законом права и свободы
Субъект нарушения	Права, нарушаемые государством. Права, нарушаемые организациями, институтами, общностями. Права, нарушаемые отдельными субъектами
Соответствие международному стандарту	Права, превышающие международный стандарт. Права, соответствующие международному стандарту. Права, являющиеся ниже международного стандарта

В современном постсоветском обществе научное понимание и осознание проблемы прав человека находятся на первоначальном этапе. Несомненным достижением следует считать рассмотрение прав человека как важнейшей цели и показателя эффективности органов государственной власти и местного самоуправления.

В социологическом контексте проблема прав человека исследуется пока недостаточно, хотя есть и несомненные достижения: исследования социального самочувствия населения, замеры нарушений прав по отдельным видам прав. Однако проводимые социологические исследования правозащитной ориентации носят разовый характер. Отсутствует система теоретических и эмпирических их исследований. Нет мониторинга прав и их нарушений в масштабах всей страны и отдельных регионов.

Следует обратить внимание на реальные сложности активизации правозащитных социологических исследований, которые связаны с тремя обстоятельствами.

Во-первых, с идеологическими препятствиями и предрассудками, согласно которым исследования такого рода могут представить страну в "нехорошем свете" перед международной общественностью и даже создать угрозу национальной безопасности. Проблема прав человека в большинстве постсоветских стран не переведена из идеологического контекста в научный контекст и, тем более, технологический.

Во-вторых, с некоммерческим характером этих исследований, ибо они не приносят прибыли.

В-третьих, с действиями чиновников, которые считают, что эти исследования могут подорвать их авторитет.

В настоящее время как сторонники прав человека в поставторитарных странах, так и противники не обладают научно обоснованной информацией относительно нарушения прав. Поэтому суждения по этому вопросу довольно часто носят абстрактный, поверхностный и неконструктивный характер. Выводы о проблеме прав человека строятся на отдельных фактах, которые выступают лишь верхней частью айсберга. Эта ситуация информационной неопределенности сдерживает не только развитие правозащитной деятельности, но и выработку моделей деятельности власти в этом направлении, а также применение правозащитных технологий в органах местного самоуправления.

Дефицит этих исследований не позволяет государствам выработать эффективную и конструктивную политику в области прав человека, которая должна сводиться не только к принятию законов, но и к выработке и внедрению эффективных механизмов продвижения к европейским правовым стандартам. Отсутствие мониторинговых замеров нарушений прав сдерживает административную реформу, особенно на уровне местного самоуправления, снижает реализм в деятельности органов власти, усиливает зависимость государства в целом от критики других государств и международных организаций. Трудно оценить те огромные потери, которые понесли постсоветские государства от негативного их имиджа в аспекте нарушения прав человека. По всей видимости, если страны, претерпевающие демократическую трансформацию, не возьмут инициативу в свои руки, то эти потери будут катастрофическими. Некоторые из них могут стать изгоями на международной арене. Социально-психологические последствия этого могут проявиться в углублении комплекса национальной неполноценности.

Среди этих проблем нарушений прав и свобод человека можно выделить следующие.

1. Нарушения избирательных прав человека, связанные с фальсификацией выборов и применением “грязных технологий”.
2. Закрытость органов государственной власти и местного самоуправления для населения.
3. Недостаточность свободы и независимости средств массовой информации от органов власти и должностных лиц.
4. Коррупция, которая препятствует демократизации общества, мешает свободе предпринимательской деятельности, прозрачности процессов приватизации.
5. Массовые нарушения социально-экономических прав населения (невыплаты пенсий и заработной платы, необоснованные увольнения и притеснения на работе и т. д.).
6. Нарушения прав потребителей, связанные с реализацией некачественных товаров, особенно алкоголя.
7. Сложные и недостаточно изученные процессы нарушения прав по этническому, религиозному, половому, возрастному и другим признакам.
8. Неразвитость правовой культуры населения, низкий уровень правовых знаний и осознания возможностей и роли государства в защите прав человека.

Нарушения прав и свобод человека представляют собой действия отдельных лиц и органов власти, которые препятствуют реализации конституционных прав граждан. Существенный вклад в проблему вносят кризисные процессы в обществе, которые приводят к расширению социальных масштабов бедности, безработицы и девиации. Отсутствие ресурсов на решение многих социальных проблем, которые выступают благодатной почвой для массового характера правовых нарушений, представляется одной их серьезных причин, препятствующих становлению гражданского общества. Немаловажным аспектом в нарушении прав выступает также низкая политическая культура граждан и неосведомленность их относительно как самих прав, так и способов и институтов их защиты. Вносит свой вклад и неразвитость многообразных институтов правозащитной деятельности.

Права человека в системах управления

На первый взгляд на масштабном полотне проблемы прав человека в постсоветском обществе их нарушение в системах управления кажется очень незаметным. Трудно сдержаться от высказывания: “И на солнце есть пятна!” Однако данная точка зрения неправильна. По той простой причине, что фактическое состояние прав человека и их перспектива зависят от системы управления. Рассмотрим основные причины нарушения прав человека в обществе. К наиболее важным из них относятся следующие:

1. Неправомерные действия органов и должностных лиц по отношению к гражданам, которые являются потребителями их услуг. Здесь наблюдается широкий спектр нарушений прав человека начиная от некачественной продукции и завершая взятками и поборами за оказания услуг и получение преференций. Исследования Института социологии НАН Украины [52] позволяют судить о тех проблемах, с которыми сталкиваются люди при обращении в учреждения (табл. 3.3).

Те же исследования констатируют очень высокое неудовлетворение респондентов, проблемы которых были решены, процедурой решения их проблем — 55 %, частично удовлетворены — 23 %, полностью — всего 22 % респондентов.

Таблица 3.3

Проблемы, которые возникают при обращении в учреждения

С какими проблемами Вы сталкиваетесь при обращении в учреждения	%*
Бюрократическая волокита	48
Слишком большое время решения проблемы	46
Недоброжелательность чиновников	40
Высокая стоимость услуг	27
Не было никаких проблем	23
Отсутствие чиновника на рабочем месте	15
Пришлось дать чиновнику взятку (подарок)	12
Неудобное время приема посетителей в учреждении	9
Другое	5

* Сумма процентов превышает 100, потому что респонденты могли выбирать несколько вариантов ответа.

2. Неправомерные действия руководителей и менеджеров по отношению к своим подчиненным, рядовым сотрудникам организации. Здесь речь идет о злоупотреблении руководителя своим положением и дискриминации сотрудников по гендерному, возрастному, национальному, религиозному и иным характеристикам сотрудников.

Наиболее распространенной проблемой является отсутствие гендерного паритета в системах управления (табл. 3.4). Представительство женщин в высших органах государственной власти Украины весьма незначительно и существенно не соответствует их доле в гендерной структуре общества. Не более 15 % женщин являются высшими государственными служащими. Исключение составляют органы местного самоуправления, в которых работают около 40 % женщин. Сохраняется неравенство при карьерном продвижении женщин вообще и особенно с маленькими детьми. В системах управления распространено стремление загружать подчиненных женщин нетворческой работой. О наличии гендерного неравенства свидетельствуют результаты проведенного нами экспертного опроса.

Большинство экспертов подчеркивают значительный уровень неравенства практически во всех сферах. Наиболее высокий уро-

вень неравенства на государственной службе и службе в органах местного самоуправления, а также в политике, т. е. в тех сферах, которые наиболее тесно связаны с управлением.

Таблица 3.4

Оценка экспертами уровня равноправия женщин и мужчин в различных сферах жизни украинского общества (%)

Сфера жизни	Уровень равноправия, %				
Профессиональная деятельность	9	25	45	21	0
Государственная служба и служба в органах местного самоуправления	7	29	38	24	2
Политика	14	43	31	12	0
Наука	4	26	45	23	2
Образование	1	11	42	41	5
Бизнес	3	39	40	17	1
Семья	1	18	34	36	11
Доходы	10	29	45	15	1

Серьезной проблемой являются взятки и поборы, распространенные как во внешней среде организации и учреждения, так и внутри нее по отношению к ее сотрудникам.

3.2. Личность управленца

Понятие личности и ее структура

Личность — это устойчивый комплекс качеств, приобретаемых человеческим индивидом в определенном обществе под влиянием соответствующей культуры, конкретных социальных групп и общностей, к которым человек принадлежит и в жизнедеятельность которых он включен.

Структура личности включает три составляющие (рис. 3.1): биологическую, психологическую и социальную структуры, которые имеют внутреннее и внешнее проявления.

Социальная структура личности представляет собой сложную совокупность подструктур. Прежде всего, следует выделить его внешнюю и внутреннюю подструктуры.

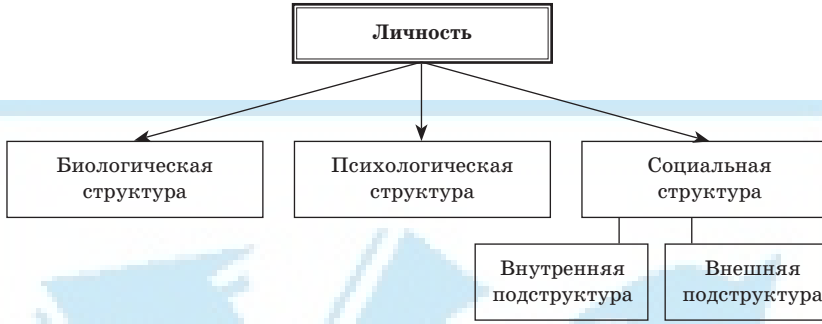


Рис. 3.1. **Структура личности**

Внутренняя подструктура личности представляет собой мир сознания и включает:

- ценностную подсистему личности, состоящую из ценностей и ценностных ориентаций;
- механизм памяти и творческих способностей, которые обеспечивают самореализацию человека;
- знания, убеждения, умения и навыки, жизненный опыт человека;
- нормы и принципы, которыми руководствуется человек;
- мир потребностей человека, характеризующийся их разнообразием и степенью облагороженности, уровнем культуры и т. п.;
- механизм целеполагания, т. е. формирования и поддержания целей жизни и деятельности;
- диспозиционный механизм с его мотивами, стимулами, установками, диспозициями.

Внешняя подструктура личности определяет мир ее деятельности, характеризуется теми ее составляющими, которые ориентированы в социум. В нее входят:

- исполняемые человеком социальные роли;
- проявление человека в различных сферах жизнедеятельности, особенности его образа, уровня и качества жизни, трудовой деятельности, участия социальной, политической и духовной жизни;
- социальные статусы, занимаемые человеком в обществе;

- принадлежность человека к различным социально-демографическим, социальным, национальным, профессионально-квалификационным, образовательным, досуговым и иным общностям и группам.

Внутренняя и внешняя подсистемы личности взаимосвязаны и характеризуются взаимным проникновением. Например, такая составляющая внешней подсистемы, как профессия, предполагает подтверждение и поддержку элементами внутренней структуры личности: знаниями, уровнем ответственности, ценностными ориентациями и пр. Блокирование связи и взаимодействия этих подсистем сдерживает развитие и самореализацию личности. Момент сознания должен переходить в факты жизни, а последние должны осмысливаться человеком. Умение мобилизовывать внутренний мир для достижения цели должно сочетаться в человеке со стремлением постоянно обогащать свой внутренний мир с высокой активностью во внешнем мире.

Профессионализм управленца

Для профессиональной характеристики менеджера используются два понятия: “профессиональная компетентность” и “профессионализм”. Профессиональная компетентность представляет собой гносеологический аспект профессионализма, т. е. если в профессионализме концентрируются в себе профессиональные знания, умения и навыки менеджера, то профессиональная компетентность сводится только к профессиональным знаниям. Содержательные трактовки как первого, так и второго терминов многообразны. Можно говорить только о том, что одни из них более глубоки и оригинальны и восходят к профессиональной подготовке менеджеров, а другие — поверхностны и применяются в сфере идеологии, которая, сосредотачиваясь на интересах, поверхностно воспринимает отражаемое ею явление. Важно обратить внимание и на то, что трактовка профессиональной компетентности и профессионализма зависит от типа общества, государства и организации. Так, профессионализм менеджеров в индустриальном обществе и авторитарном государстве, военной организации видится как способность служить, исполнять указания вышестоящих органов. В информа-

ционном обществе, демократическом государстве и организации, построенной на управлении знанием, принципиально иное видение этих характеристик управленца. Профессиональный управленец должен отличаться способностью перерабатывать информацию, быть готовым к смене стилей управления, выступать носителем креативности и т. п.

Интересен в этом смысле подход Г. Шродера [цит. по: 86, с. 124], который, учитывая информационную, демократическую и креативную тенденции развития общества, государства и организации, используя деятельностный подход, определил одиннадцать составляющих компетентности эффективного менеджера (табл. 3.5).

Таблица 3.5

Характеристика составляющих компетентности эффективного менеджера

Составляющая компетентности	Описание проявлений компетентности
1	2
Сбор информации	Собирает разнообразную информацию и использует многочисленные источники информации при подготовке к принятию решений
Формирование концепции	На основе собранной информации создает базисные модели, формирует концепции, выдвигает гипотезы и идеи; связывая разрозненные сведения, определяет общую картину, выявляет тенденции, вскрывает причинно-следственные связи
Концептуальная гибкость	Выявляет и оценивает возможные варианты при планировании и принятии решений; одновременно держит в голове несколько вариантов, сравнивая их преимущества и недостатки
Межличностное общение	Использует открытые и зондирующие вопросы, резюмирует и пересказывает своими словами услышанное для того, чтобы понять идеи, концепции и чувства собеседников; умеет видеть события и проблемы глазами окружающих
Управление взаимодействием	Увлекает других; создает команду, члены которой осознают общность целей, чувствуют себя по достоинству оцененными и наделенными полномочиями

Окончание табл. 3.5

1	2
Ориентация на развитие	Помогает сотрудникам точнее представить собственные достоинства и недостатки, обучает людей, находит ресурсы для их обучения. Уверен в себе. Имеет собственные взгляды на проблемы; при необходимости, без колебаний принимает решения и мобилизует себя и других на их реализацию; заражает окружающих уверенностью в успехе
Влияние на окружающих	Использует различные методы (например, убедительные аргументы, моделирование будущего, изобретение символов, формирование союзов, апелляция к интересам других людей) для обеспечения поддержки своих идей, стратегий и ценностей
Передача идей	Излагает мысли ясно и увлекательно, так, что собеседники или аудитория легко понимают суть сообщения; эффективно использует разнообразные вспомогательные приемы: технические средства, визуальный контакт, символы
Проактивная позиция	Распределяет задания в команде; реализует планы и идеи; принимает на себя ответственность за возникшие ситуации в полном объеме
Стремление к совершенству	Имеет высокие внутренние стандарты качества работы; ставит перед собой амбициозные, но достижимые цели; стремится выполнять работу как можно лучше, совершенствоваться, повышать эффективность труда; сопоставляет уже достигнутое с поставленными целями
Стратегическое управление	Понимает основные факторы и динамику среды; устанавливает и добивается реализации стратегических планов; мотивирует сотрудников

Профессионализм является интегральной характеристикой управленца. Его нельзя сводить к узкому профессионализму, исключая нравственные качества управленца и уровень его культуры. Дело в том, что управленец тем и отличается от конвейерного рабочего, что его деятельность насыщена интеллектом и определяется нравственностью и культурой. В структуру профессионализма при самом обобщенном подходе включают уровень знаний в различных областях, умение применять технологии менеджмента, решать управленческие задачи в определенном виде менеджмента (рис. 3.2).

Рис. 3.2. **Модель профессионализма управленцев**

Профессиональный управленец должен владеть знанием различных видов менеджмента (финансовый, стратегический, операционный, менеджмент персонала, самоменеджмент, инновационный, информационный, менеджмент качества, риска и др.), правовыми знаниями, общеобразовательной подготовкой. Важную роль в системе его знаний играет социология управления, которая является связующим звеном между управленческими знаниями и обществознанием. Знание должно дополняться умением применять технологии менеджмента и умением решать управленческие задачи. Все это требует специфического развития личностных качеств управленца.

Профессионализм управленца нельзя рассматривать в обыденном смысле: либо он есть, либо его нет. Он характеризуется несколькими уровнями развития. Б. Герасимов и Н. Яковлева выделяют десять уровней профессионализма управленцев (табл. 3.6) [9, с. 137].

Таблица 3.6

Уровни профессионализма управленцев

Уровень профессионализма	Содержание
1	2
Информационный	Способность собирать информацию, осуществлять ее первичную обработку, передачу и хранение. На этом уровне обычно применяются различные

Продолжение табл. 3.6

1	2
	предписания, а также осваиваются основные средства мышления и деятельности, необходимые для осуществления управленческой деятельности
Процедурный (операционный)	Способность выстраивать конкретные действия (процедуры и операции) в необходимой последовательности для решения определенных задач
Тактический	Способность применять совокупность методов (процедуры и операции) в необходимой последовательности для решения определенных задач
Оперативный	Способность управлять деятельностью нескольких специалистов или их групп. На этом уровне осуществляется выработка предписаний для управленческой деятельности. Необходимо обладать способностью познавать других людей
Проектный	Способность разрабатывать различные проекты и управлять ими. На этом уровне происходит видоизменение предписаний в управленческой деятельности. Необходимо обладать способностью продуктивно действовать и решать проблемы, поставленные другими
Ситуационный	Способность управлять деятельностью людей с учетом ситуационных параметров. Необходимо уметь корректировать выработанный метод управления и принятия решений с учетом конкретных условий
Системный	Способность придавать управленческой деятельности системность, т. е. рассматривать как совокупность взаимосвязанных ситуаций и явлений, а также превращать сложное в простое, восходить от абстрактного к конкретному. Необходимо обладать способностью ставить проблемы
Программно-целевой	Способность вырабатывать миссию, цели организации. Приобретение способности разрабатывать программы деятельности коллектива для достижения целей организации. На этом уровне применяется комплексный подход, при котором учитываются различные аспекты менеджмента и их взаимосвязи
Стратегический	Способность разрабатывать эффективные стратегии деятельности организации для достижения ее целей, а также программы развития профессионализма больших коллективов

Окончание табл. 3.6

1	2
Концептуальный	Способность к глубинному исследованию процессов управленческой деятельности на высшем уровне. На этом этапе происходят непрерывное саморазвитие и самоорганизация управленца в профессиональной деятельности

Следует подчеркнуть, что профессионализм управленца определяется его должностью, характером и содержанием управленческой деятельности. В конечном итоге он обеспечивает самореализацию личности управленца и эффективность управленческой деятельности. Типичной проблемой управления является недостаточность уровня профессионализма. Эта проблема бывает особенно массовой на переходных этапах развития общества и государства, когда старая система знаний и ценностей уходит в прошлое, а новая только начинает формироваться. Решить эту проблему можно двумя путями: либо заменой старой когорты управленцев новой, либо путем интенсивного переобучения управленцев старой генерации. Не менее сложной, но не столь явной проблемой является противоположная ситуация, когда уровень профессионализма управленца оказывается выше его должности. Это признак неэффективности кадровой политики и отсутствия системы управления карьерой.

Требования к качествам руководителя

Руководитель играет особую роль в организации. Он является главной фигурой организации, занимает в ней наиболее высокий статус, является носителем норм. Кроме того, он является организатором системы управления, ее основным субъектом. Наконец, руководитель выступает как воспитатель трудового коллектива, замыкает на себе производственные и управленческие отношения.

Отсюда формируются требованию к руководителю. Как главная фигура организации, носитель ее норм он должен знать нормативную базу организации, ее предназначение, миссию, цели и задачи. Как организатор системы управления он должен обладать целым комплексом качеств, связанных с управлением ор-

ганизацией, принятием и реализацией управленческих решений. Как организатор трудового коллектива он должен обладать способностями формировать коллектив, исполнять роль лидера, руководить людьми.

Руководитель представляет собой высокоразвитую личность со свойственными ей развитой личностной структурой, жесткой нормированностью жизнедеятельности, многообразием выполняемых ролей. Он реализует не только традиционные управленческие функции, но и создают сеть контактов, обеспечивающих обмен информацией, являющихся носителями и проводниками организационной культуры.

Выполняя свои обязанности, современный менеджер выступает в нескольких ипостасях.

Во-первых, это управляющий, облеченный властью, руководящий большим коллективом людей.

Во-вторых, это лидер, способный вести за собой подчиненных, используя свой авторитет, высокий профессионализм, положительные эмоции.

В-третьих, это дипломат, устанавливающий контакты с партнерами и властями, успешно преодолевающий внутренние и внешние конфликты.

В-четвертых, это воспитатель, обладающий высокими нравственными качествами, способный создать коллектив и направляющий его развитие в нужное русло.

В-пятых, это инноватор, понимающий роль науки в современных условиях, умеющий оценить и без промедления внедрить в производство изобретение или рационализаторское предложение.

В-шестых, это просто человек, обладающий широкими знаниями и способностями, высоким уровнем культуры, честностью, решительностью и в то же время рассудительностью, способный быть во всех отношениях образцом для окружающих.

Руководитель как человек, выполняющий сложные виды деятельности, различные социальные роли, постоянно взаимодействующий с людьми, должен обладать набором соответствующих его деятельности качеств.

Отсюда возникает необходимость выработки требований к качествам руководителя. Требования к кандидатам на должности руководителей предприятий США таковы.

1. Способность принимать решения.
2. Способность принимать на себя ответственность, не создавая излишнего напряжения.
3. Способность понимать характеры людей, воспринимать их реально.
4. Черты характера, наружность и манеры должны вызывать уважение.
5. Технические знания, опыт и практика.
6. Честность, справедливость и искренность.
7. Способность изучать подчиненных, обучать их и совершенствовать способности.
8. Способность убеждать людей.
9. Сила анализа.
10. Широта кругозора.
11. Такт и самоконтроль.
12. Здоровье.

Российские исследователи выделяют целый комплекс требований к менеджеру [73, с. 580]:

- создавать вокруг себя обстановку, в которой возможно творчество в работе с подчиненными специалистами;
- ориентироваться в проблемах производства и управления, уметь решать их;
- обращать внимание на ожидаемые результаты, а не только на повседневную деятельность;
- со знанием дела управлять процессом изменений в ходе производства;
- обладать видением глобальных (перспективных) проблем организации и управления производством;
- обладать способностью к коммуникации;
- основывать свою деятельность на доверии к людям, проявляя гибкость в руководстве людьми и способность рисковать;
- совершенствовать организацию и методы своей работы, выявлять и устранять недостатки в управлении производством;
- стремиться к активной деятельности, не “стоять” на месте;
- проявлять в работе рациональность и здравый смысл;

- не избегать проблем, возникающих в ходе управления производством, а участвовать в них и находить пути решения;
- быть уверенным в себе, активно участвовать в дискуссиях по вопросам организации и управления производством;
- обладать умением обеспечивать взаимную поддержку усилий специалистов в сфере производства и управления;
- преодолевать сложности, возникающие в ходе производства, и не бояться при этом совершать ошибки;
- быть вдумчивым и активным в действиях;
- иметь способность реагировать, подходить к проблеме с разных сторон и подчинять себе ситуацию;
- быть способным выдвигать новые идеи и обосновывать их;
- быть гибким, уметь приспосабливаться, изменяться, когда обстановка неожиданно изменяется.

В социологической науке важной проблемой является разработка модели современного менеджера. Довольно часто в этой модели выделяют такие составляющие, как знания и умения, личностные качества, этические нормы, личные ресурсы, навыки и способности, а также недостатки.

Знания и умения менеджера довольно разнообразны. Современный менеджер во всем мире воспринимается как ***эффективный, инновационный руководитель = лидер + власть + стиль работы + карьера***. Менеджер должен иметь широкий кругозор и системное нестандартное мышление по вопросам внутренней взаимосвязи, факторов корпорации и взаимодействия последних с внешней средой. Он должен иметь развитые общечеловеческие качества и обладать способностью разумно и взвешенно рисковать, уметь осуществлять бизнес-проектирование, разрабатывать, корректировать и осуществлять бизнес-план, уметь проводить маркетинговые исследования, прогнозировать развитие организации с учетом потребностей и занятия в ней новых инновационных ниш.

Среди личностных качеств менеджера обычно выделяют следующие (табл. 3.7):

- жажду знаний, профессионализм, новаторство и творческий подход к работе;
- упорство, уверенность в себе и преданность делу;
- нестандартное мышление, изобретательность, инициативность и способность генерировать идеи;

- психологические способности влиять на людей;
- коммуникабельность и чувство успеха;
- эмоциональную уравновешенность и стресоустойчивость;
- открытость, гибкость и легкую приспособляемость к происходящим изменениям;
- ситуационное лидерство и энергию личности в корпоративных структурах;
- внутреннюю потребность к саморазвитию и самоорганизации;
- энергичность и жизнестойкость;
- склонность к успешной защите и столь же эффективному нападению;
- ответственность за деятельность и принятые решения;
- потребность работать в коллективе и с коллективом.

Немаловажны и этические нормы менеджера. Менеджер в своей деятельности с коллегами и партнерами руководствуется общепринятыми нравственными правилами и нормами: следовать методам честной конкуренции; не использовать “грязные деньги” в своей деятельности; “играть в открытую”, если партнер делает также; стараться выполнить данное обещание при любых условиях; использовать только честные методы при попытке влиять на подчиненных; быть требовательным, но не оскорблять достоинство; быть внимательным и предупредительным.

Деятельность менеджера связана с реализацией личных ресурсов. Основными ресурсами менеджера являются информация и информационный потенциал, время и люди. Умело используя эти ресурсы, руководитель обеспечивает получение высоких результатов, постоянно повышая конкурентоспособность руководимой им организации.

Среди навыков и способностей менеджера особо выделяются его способности эффективно управлять. На эффективность управления могут влиять:

- способность управлять собой;
- разумные личные ценности;
- четкие личные цели;
- упорный постоянный личный рост;
- навыки и упорство в решении проблем;
- изобретательность и способность к инновациям;

Таблица 3.7

Основные группы личностных качеств управленца

Группы личностных качеств	Подгруппы личностных качеств	Качества
1	2	3
Организаторские качества	Умение организовывать трудовую деятельность коллектива	1. Способность делегировать полномочия 2. Умение использовать организационно-распорядительные методы руководства
	Умение контактировать с людьми	3. Терпимость к различным точкам зрения 4. Умение опираться на коллектив 5. Умение подбирать кадры 6. Умение увлечь людей 7. Коммуникабельность
	Личная привлекательность в коллективе	8. Умение завоевывать авторитет и доверие 9. Уверенность в себе
Культура	Общая культура	1. Способность отстаивать свою точку зрения 2. Принципиальность
	Отношение к интересам коллектива и личности работника	3. Преданность трудовому коллективу 4. Требовательность к себе 5. Требовательность к подчиненным 6. Способность критически оценивать достигнутые результаты 7. Умение воспринимать критику
Деловые качества	Умение мыслить (стратегия действия)	1. Эрудированность 2. Жизненная мудрость 3. Системное мышление 4. Рассудительность 5. Умение генерировать идеи 6. Умение выделять главное 7. Умение обобщать материал
	Предприимчивость (тактика действия)	8. Деловая активность 9. Инициативность 10. Находчивость 11. Решительность 12. Способность к разумному риску 13. Оперативность 14. Способность учитывать изменение внешних условий

Окончание табл. 3.7

1	2	3
		15. Практичность 16. Способность увязывать планы с реальными условиями 17. Творческий подход к делу 18. Целеустремленность 19. Способность к развитию 20. Тактичность 21. Личная привлекательность
Моральные качества	Морально-нравственные качества	1. Порядочность 2. Честность 3. Добросовестность 4. Трудолюбие 5. Независимость
	Морально-этические качества	6. Справедливость 7. Вежливость
Работоспособность	Физиологические качества (способность организма выдерживать длительные физические, нервные нагрузки и перегрузки)	1. Здоровье 2. Тренированность нервной системы
	Эмоционально-волевые качества (психические устои личности)	3. Воля 4. Самообладание 5. Упорство 6. Преданность работе и коллективу 7. Жизнерадостность 8. Оптимизм

- способность влиять на окружающих;
- знание современных управленческих подходов;
- способность формировать и развивать эффективные рабочие группы;
- умение обучать и развивать подчиненных.

Наконец, важно и то, чем не обладает менеджер, его недостатки. К основным недостаткам менеджера относятся следующие:

- неумение управлять собой;
- “размытые” личные ценности;
- неясные личные цели;

- остановленное саморазвитие;
- недостаточность навыка решать проблемы;
- недостаточность творческого подхода;
- неумение влиять на людей и консультировать их;
- недопонимание особенностей, процессов управления;
- слабые навыки управления людьми и ресурсами;
- неумение обучать и устанавливать требование на саморазвитие;
- низкая способность формировать коллектив.

Заслуживает внимания модель личностных качеств управленца, предложенная российскими исследователями Б. Герасимовым и Н. Яковлевой на основании новых требований к управленческому персоналу в связи с внедрением групповой организации труда и расширением количества работников, причастных к управлению организацией [9, с. 136].

Образ жизни руководителя

Образ жизни — это социологическая категория, которая охватывает совокупность типичных видов жизнедеятельности индивида, социальной группы, общества в целом и рассматривает жизнь вместе с определяющими ее условиями. Категория "образ жизни" дает общую социологическую картину жизни человека или общности, их интегрированности в общество. Для уточнения понимания содержания жизни применяются такие категории, как "уклад жизни", "уровень жизни" и "качество жизни".

Под ***укладом жизни*** понимается определенный тип образа жизни, который обусловлен типом производственных отношений, социально-экономическим строем. В истории общества были первобытнообщинный, рабовладельческий, феодальный, капиталистический экономические уклады. В современном обществе, как правило, есть некоторый господствующий уклад образа жизни, а также прошлые уклады и зарождающиеся уклады будущего.

Уровень жизни — это социально-экономическая категория, выражающая степень удовлетворения материальных и культурных потребностей людей в смысле обеспеченности потребительскими благами, которые характеризуются преимущественно ко-

личественными показателями. Уровень жизни характеризуется размером заработной платы, доходами вообще, объемом потребляемых благ: продуктов питания и промышленных товаров, продолжительностью рабочего и свободного времени, обеспеченностью жильем, уровнем образования, здравоохранения и культуры. Уровень жизни определяется реальной покупательной способностью человека или семьи.

Понятие ***"качество жизни"*** выражает качество удовлетворения материальных и культурных потребностей людей. Качество жизни измеряется качеством питания, одежды, комфортом жилища, здравоохранения, образования, сферы обслуживания, окружающей среды, досуга, удовлетворения потребности в общении, знаниях, творческом труде, отсутствии стрессов и т. п.

Категория ***"стиль жизни"*** используется в социологии для отражения определенного типа жизнедеятельности людей. По содержанию эта категория охватывает всю жизнедеятельность людей, но акцентирует внимание на субъективной стороне, индивидуальной неповторимости деятельности людей, ее мотивации, активности, формах поступков и т. п. Стиль жизни — это индивидуально неповторимая система, способ жизнедеятельности людей, общностей, общества в целом.

Для жизнедеятельности руководителя характерно множество проблем, наиболее важными из которых являются следующие [5, с. 46–47]:

1. Отчуждение руководителя от производственного процесса предприятия. Оно выражается в невозможности для руководителя лично охватывать непосредственным влиянием все участки и этапы производственного процесса, быть компетентным во всех решаемых вопросах. Степень такого отчуждения повышается вместе с ростом служебного положения, которое занимает менеджер.

2. Отчуждение подчиненных от проблем руководителя. Считается, что руководитель обязан понимать всех, но его проблемы не должны интересовать никого. Такое положение заложено в профессиональной культуре отношений между начальником и подчиненным, хотя на практике возникают многочисленные ситуации, требующие от подчиненных внимания к проблемам руководителя.

3. Риск некомпетентности при принятии решений, ибо в ряде случаев он менее компетентен, чем все вместе взятые подчиненные.

4. Отсутствие у руководителя достаточного методического арсенала для использования эффективных управленческих технологий.

5. Доминирование оперативной работы, которая создает реальные препятствия для стратегической деятельности и приводит к перегрузке руководителя.

6. Большой риск перейти границу нравственности в отношениях с подчиненными, что приводит к конфликтам, возникновению гендерных проблем, ошибкам руководителя в оценке подчиненных.

7. Отсутствие свойства целостности в деятельности руководителя, что приводит к потере целостного восприятия картины профессиональной деятельности.

Жизнедеятельность руководителя характеризуется тем, что он живет в режиме ограниченных ресурсов времени. При этом ценен тот руководитель, который не только знает свое дело, умеет хорошо управлять и добиваться поставленных целей независимо от его внешности и образования, но и является хозяином своего времени. Это главный стандарт настоящего руководителя. Руководитель никогда не будет успешным, если он не будет правильно организовывать свое время и рабочий день. Ведь такой ресурс, как время, стоит в ряду с другими важными ресурсами: людьми, финансами и сырьем. Менеджер всегда находится в трех измерениях: настоящем, прошлом и будущем. Время необратимо. Его нельзя накопить, умножить или передать. Оно уходит безвозвратно. Управление временем — это главная особенность руководителя.

Среди причин нехватки времени можно выделить следующие.

1. Постоянную спешку, когда руководитель не может сосредоточиться на той проблеме, которую решает в настоящий момент.

2. Нагромождение работ, которое связано с недоделками и отсутствием четкого распределения работ по степени важности.

3. Постоянные доработки дома, когда время, отведенное на отдых, расходуется на работу, что в конечном итоге ведет к переутомлению.

4. Переутомление, когда даже несложная работа начинает казаться сложной и многоэтапной.

5. Суетливость, желание делать несколько дел одновременно являются результатом плохой организации рабочего дня, а также иногда зависят от импульсивности и особенностей человека.

6. Бесплановость работы. Является результатом образа жизни не только руководителя, но и общего стиля жизни конкретной организации.

7. Слабая мотивация труда. Следствием является низкая производительность, а соответственно она порождает хроническую нехватку времени.

Для того чтобы руководитель был успешным, он должен научиться управлять временем. Для этого необходимы (рис. 3.3):

- инвентаризация времени за несколько рабочих дней, чтобы проанализировать свой рабочий стиль и вскрыть причины возникающего дефицита времени;
- постоянный анализ использования времени, выявление причин непроизводительного его расходования;
- систематическое планирование рабочего времени, специальная работа над ежедневными, еженедельными, месячными, квартальными и другими планами. Принципиально важно, чтобы руководитель создал свою систему планирования жизнедеятельности;
- постоянное разграничение и согласовывание производственных и личных планов. При этом далеко не всегда удачным является выполнение производственных дел за счет семейных. В таких случаях важно найти некоторый оптимум;
- выработка уважительного отношения ко времени, соблюдению сроков, получения удовлетворения от рабочего дня и результатов работы; избежания конфликтов, стрессов и перегрузок;
- использование опыта выдающихся деятелей управления, науки, литературы, которые выработали неформальные законы экономии времени. Например, очередность дел можно определять с помощью следующих методов:

• ***Принципа Парето*** (соотношение 80:20), который означает, что внутри группы или множества отдельных малых частей обнаруживают намного большую значимость, чем это соответс-

твует их относительному удельному весу в группе. Согласно этому можно сформулировать вывод применительно к рабочей ситуации руководителя: за первые 20 % расходуемого времени достигается 80 % результатов. Остальные 80 % затраченного времени приносят лишь 20 % общего итога.

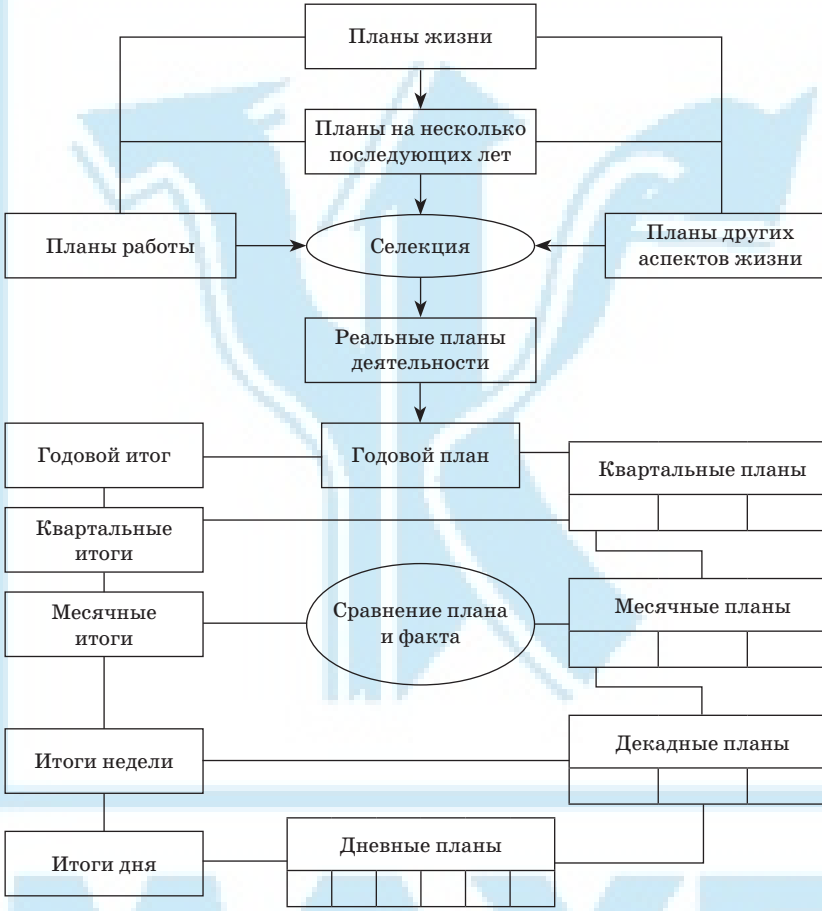


Рис. 3.3. **Система планирования времени руководителя**

• ***Установления приоритетов с помощью анализа АБВ.*** Эта техника исходит из опыта: доли в процентах более и менее важных дел в сумме остаются неизменными. С помощью букв А, Б и В задачи подразделяются на три класса в соответствии со

значимостью. Анализ АБВ основывается на следующих трех закономерностях.

1. Важнейшие задачи составляют примерно 15 % общего количества дел, которыми занимается руководитель. Вклад этих задач для достижения цели составляет около 65 %.
2. На важные задачи приходится около 20 % общего количества дел, значимость которых также составляет около 20 %.
3. Менее важные и несущественные задачи составляют около 65 % общего количества дел; в свою очередь, их значимость составляет около 15 %.

Чтобы применить анализ АБВ, необходимо придерживаться следующих действий:

1) составить список всех предстоящих задач;
2) систематизировать задачи по важности и установить очередность;
3) пронумеровать задачи;
4) оценить задачи в соответствии с категориями А, Б, В;
5) задачи категории А (15 % общего количества задач) не подлежат перепоручению;
6) задачи категории Б (20 % общего количества задач) подлежат перепоручению;
7) оставшиеся задачи — самые маловажные и подлежат обязательному перепоручению.

• ***Ускоренного анализа по принципу Дуайта Эйзенхауэра*** (1890–1969). Этот метод является простым вспомогательным средством, когда необходимо быстро принять решение относительно того, какой задаче отдать предпочтение. Приоритеты устанавливаются по таким критериям, как срочность и важность дела. Они подразделяются на четыре группы.

- Срочные/важные дела — необходимо решить руководителю самостоятельно.
- Срочные/менее важные дела.
- Менее срочные/важные задачи, которые не обязательно выполнять сразу, но выполнять надо самому руководителю;
- Менее срочные/ менее важные дела.

“От задач менее срочных и несущественных следует воздерживаться”. Благодаря принципу Эйзенхауэра можно существенно повысить производительность, продуктивность и результативность.

Авторитет руководителя

Значительную роль как в жизни организации, так и для личности руководителя играет его авторитет. Под авторитетом обычно понимается значимость, которой обладают индивиды, общественные группы, социальные институты и организации, не нуждающиеся в постоянном ее подтверждении, доказательстве. Для управленца авторитет выражает признание коллективом его опыта, заслуг, профессиональных и человеческих качеств. Обычно различают авторитет формальный и неформальный. Первый обусловлен административным положением лица, второй воздействует через социально-психологические механизмы, а не является властным ресурсом.

В широком смысле авторитет означает влияние, которое оказывает на окружающих его носитель в силу своего положения, заслуг, интеллектуальных, деловых и нравственных качеств, а в узком смысле — это средство осуществления управленческих отношений, успешной реализации управленческого труда.

Авторитет руководителя представляет собой интегральную характеристику его личности. Он охватывает единство авторитета должности и авторитета личности и включает в себя четыре блока качеств: гражданские качества, которые обеспечивают ему выражение и защиту интересов государства; деловые качества, связанные с умением анализировать ситуацию, проявлять компетентность; организаторские способности, т. е. умение организовать работу, распределить обязанности между членами коллектива, ставить задачи, объективно оценивать вклад работников в общее дело; нравственный облик, предполагающий ответственность, честность, порядочность.

Особенность авторитета заключается в том, что несмотря на то, что его носителем является руководитель, он представляет собой общественное явление. Содержание авторитета руководителя определяется типом общественно-политической системы, в которой действует. Во всех тоталитарных обществах в структуре авторитета значительную роль играли жестокость, личная преданность правителю, физическая сила, владение оружием. В СССР руководитель оценивался в соответствии с так называемыми “ленинскими требованиями”, ключевую роль среди которых играли политические позиции, преданность коммунистической идеологии. В условиях классического капитализма авторитет

руководителя определяет размер капитала. В современном обществе вместе с процессами гуманизации общества происходит гуманизация авторитета руководителя, когда в его структуре все большую роль начинают играть его нравственность, человечность, интеллект.

Среди управленцев Украины широко распространена модель "трех П" (патриотизм, профессионализм и порядочность) как интегральная характеристика идеала и соответственно авторитета руководителя. Эта модель слишком обобщена, ее можно применять в политической деятельности. Однако при оценке авторитета конкретных управленцев она оказывается слишком абстрактной. При всей привлекательности этой модели она имеет существенные недостатки, связанные с тем, что патриотизм представляет собой такое понятие, которое плохо интерпретируется и представляет собой не столько мысли, сколько чувства. Как показывает жизненный опыт, патриотом обычно провозглашает себя тот человек, который хочет воспользоваться этим святым чувством для достижения меркантильных целей. Другие два качества — профессионализм и порядочность — вполне проверяемы. Поэтому, на наш взгляд, необходим переход к другой модели: "2Д-2П": державность, отстаивание интересов государства; деловитость, предполагающая умение организовывать и вести дело; профессионализм, предполагающий наличие глубоких и всесторонних профессиональных знаний, умений и навыков; порядочность. Модель "2Д-2П" вполне могут применять государственные служащие и руководители государственных предприятий.

В сфере частного предпринимательства основные характеристики авторитета будут несколько иными. Никто не отказывает предпринимателю в патриотизме. Но основные составляющие его авторитета — деловитость, успешность и социальная ответственность. Модель "ДУСО" означает, что авторитетен тот предприниматель, который может организовать в сложных условиях конкуренции свое дело, успешно развивать бизнес и не только быть убежденным в ответственности бизнеса перед обществом и государством, но и уметь реализовать свою позицию.

3.3. Стиль руководства и его формирование

Сущность и основные разновидности управленческих стилей

На управленческую деятельность существенно влияют особенности общества, осуществления управления, а также индивидуальная неповторимость личности руководителя. В этой связи в социологии управления и менеджменте используется понятие “стиль руководства”, или “стиль управления”. Стиль руководства — это относительно устойчивая система способов, методов и форм практической деятельности менеджера, в которых объединяется индивидуальный управленческий опыт и сложившаяся в обществе система требований к управлению, устоявшаяся его парадигма. Стиль включает также манеру и способ поведения менеджера в процессе подготовки и реализации управленческих решений. Поэтому стиль управления — это:

- система деятельности управленца;
- индивидуальное явление, свойственное конкретному менеджеру;
- совокупность способов и методов, которым менеджер отдает предпочтение;
- преобразованные через индивидуальную практику сложившиеся в обществе требования к управлению;
- способ, манера поведения.

Впервые к вопросу о стилях руководства обратился германо-американский психолог **Курт Левин** (1890–1947). Он выделил авторитарный, демократический и анархический (либеральный) стили руководства. Сравнительная характеристика стилей руководства приведена в табл. 3.8.

Стиль руководителя предопределяют четыре фактора:

- особенности личности управленца, что придает стилю индивидуальную неповторимость. Несомненно, на стиль существенно влияют профессионализм управленца, уровень его развития, тип характера, жизненный, профессиональный опыт и другие характеристики его личности;
- особенности руководимого коллектива, стадия его развития. Так, в коллективе с неразвитой мотивацией подчиненных руководителю приходится применять авторитарный стиль, в коллективе с развитой мотивацией можно практиковать либеральный стиль;

Таблица 3.8

Сравнительная характеристика основных стилей руководства

Основная характеристика стиля	Стиль руководства		
	авторитарный (директивный)	**демократический**	**либеральный (анархический)**
Кредо, принцип	Руководитель — повелитель, руководимый — подчиненный	Руководитель — координатор, руководимый — партнер	Подчиненные сами себе руководители
Авторитет	По должности (формальный)	По работе (реальный)	По личности
Степень организованности	Детальная организация выполнения работ	Гибкие рамки исполнения работ	Полная свобода при выполнении работ
Вид предпочтительных решений	Единоличные	Коллективные	Подчиненных
Вид распоряжения	Приказ	Просьба	Совет, уговоры
Делегирование полномочий	Делегируются только исполнительные задачи и ответственность за них	Делегируются задачи и ответственность за них	Делегируются все полномочия
Вид контроля	Контроль исполнения	Контроль результата	Отсутствие контроля
Дистанция между руководителем и подчиненным	Максимальная	Средняя	Низкая
Ответственность руководителя	Максимальная	Средняя	Низкая
Конфликт	Руководитель ожидает конфликтов и провоцирует их	Руководитель решает конфликты	Руководитель избегает конфликтов

- особенности общества, его нормативно-правовой системы, доминирующие парадигмы и стили управления. Так, в демократическом обществе отдается предпочтение либеральному либо демократическому стилю управления, в тоталитарном и авторитарном обществах господствует авторитарный стиль управления;

- ситуация, специфика проблемы, которую предстоит решить руководителю и его коллективу. Экстремальные ситуации требуют авторитарности, стационарные — демократии и либерализма.

Результаты исследований показывают, что существует зависимость между результатами труда руководителя и стилем его руководства, которая проявляется уже в течение первых трех лет работы руководителя (рис. 3.4).

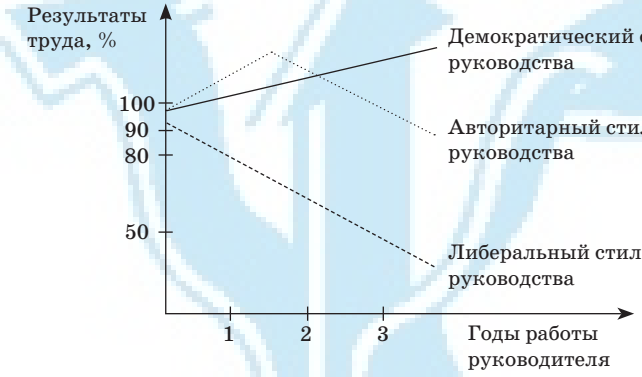


Рис. 3.4. **Зависимость между результатами труда руководителя и стилем его руководства**

Каждый стиль руководства имеет определенные достоинства и недостатки. Либеральный стиль считается наименее эффективным. Для его реализации требуется высокий уровень развития личностей подчиненных, их способность к самоорганизации и самомотивации. Он характеризуется снижающейся эффективностью, если не сопровождается повышением активности подчиненных. Авторитарный стиль сразу дает положительный эффект, но потом значительно снижается. Это связано прежде всего с тем, что подчиненные довольно быстро приспосабливаются к репрессивным мерам руководителя этого стиля, их мотивация поддерживается [23, с. 245–246].

В результате исследования стилей управления было обнаружено, что авторитарный стиль способствует выполнению большего объема работы, чем демократический. Однако на другой чаше весов оказываются низкая мотивация, недостаточная оригинальность, низкая степень дружелюбности в группах, отсутс-

твие группового мышления, агрессивность, проявляемая как к руководителю, так и другим членам группы, подавляемая тревога и одновременно более зависимое и покорное поведение.

Демократический стиль в противовес авторитарному характеризуется повышением эффективности группового мышления. Для него свойственны творчество, выдвижение оригинальных идей, удовлетворенность деятельностью и жизнью.

Многообразие управленческих стилей

Разнообразие управленческих стилей обусловлено спецификой сфер управления и многообразием ситуаций, возникающих в управлении, а также личностных типов руководителей. Стилевое многообразие управления характеризует решетка стилей, которая представляет собой таблицу, построенную на двух осях: оси заботы о людях и оси заботы о производстве (рис. 3.5).

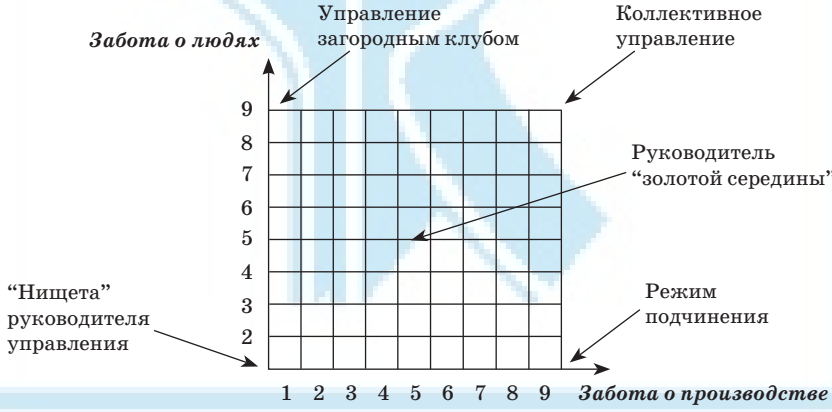


Рис. 3.5. **Решетка стилей**

При этом забота о производстве трактуется как стремление получить высокие производственные результаты, а забота о людях — как стремление руководителя к конечным результатам производства на основе доверия и уважения работников, их взаимных симпатий. Каждая из осей представляет собой шкалу от 1 до 9 (1 — низкая оценка, 9 — максимальная).

Различают следующие основные типы руководителей [23, с. 247]:

9.1 — максимальная забота об эффективности производства, требование от подчиненных работы;

1.9 — минимальная забота о производстве сочетается с максимальной заботой о людях, когда основное внимание уделяется сохранению дружеских взаимоотношений работников за счет производства;

1.1 — минимальная забота о работниках и производстве, минимальные усилия по руководству;

9.9 — высокий уровень заботы о производстве сочетается с высоким уровнем заботы о людях;

5.5 — золотая середина, когда достаточно значимой является забота о людях и производстве.

Для того чтобы определить стиль управления, необходимо провести опрос подчиненных, которые по системе шкальных вопросов определят положение руководителя относительно основных осей его деятельности. Существуют также тесты по самооценке руководителем стиля своего руководства.

Помимо основных существуют дополнительные стили:

- ***Патернализм***. Этот стиль характеризуется заботой о людях и требованием за это от них исполнительности. Руководитель, придерживающийся этого стиля, ведет себя как отец семейства. Он заботится о подчиненных (пробивает для них льготы, поздравляет с праздниками и днем рождения), но за это требует полного повиновения.
- ***Оппортунизм***. Предполагает сочетание любых (или всех) подходов, способных укрепить положение руководителя или дать ему личные преимущества. Руководитель-оппортунист подстраивает всех под свои интересы.
- ***Фасадизм***. Основывается на приукрашивании внешних фасадных сторон управления. Руководитель фасадного типа огромное внимание уделяет имиджу, символам, традициям, праздникам организации, не обращает внимание на ее проблемы.
- ***Пофигизм***. Означает полное равнодушие руководителя ко всем аспектам функционирования организации и деятельности подчиненных. Всякое стремление изменить ход событий одергивается короткой фразой: “Не высовывайся!”

Такой стиль характерен для депрессивных ситуаций, организаций и руководителей.

- ***Нарциссизм***. Восходит к поведению мифологического Нарцисса. Этот стиль характеризуется превращением руководителя в эпицентр организации. При этом руководитель лишен способности видеть и понимать интересы и проблемы подчиненных. Для него существенны только он сам, его собственные мысли, действия и чувства. При этом все достижения организации объявляются достижениями только руководителя, а недостатки — результатом деятельности работников. Часто этот стиль подкрепляется капризностью руководителя.
- ***Кумизм***. При таком стиле деятельность руководителя сводится к проявлению забот о своих родственниках и кумовьях, которые часто заполняют в организации свободные вакансии. Стиль является признаком низкого уровня современной культуры у руководителя и его зависимость от традиционной культуры.
- ***Телефонизм***. Это стиль, при котором руководитель служит телефонной коммуникации. Он постоянно говорит по мобильным и служебным телефонам, создавая у окружающих ощущение его полной занятости, перед которой блекнут все самые неотложные дела организации.
- ***Гудвинизм***. Основывается на аналогии со стилем Великого Гудвина в сказке А. Волкова “Волшебник Изумрудного города”, правление которого обеспечивалось двумя инструментами: огромной дистанцией правителя от подчиненных и очками, которые заставляли всех видеть окружающее в изумрудном цвете.

Индивидуальный стиль руководителя

Индивидуальный стиль руководства представляет собой индивидуальное явление. Общепризнанные формальные признаки этого стиля следующие:

- устойчивая система приемов и способов деятельности;
- обусловленность этой системы определенными личными качествами;
- функционирование этой системы как средства эффективного приспособления к объективным требованиям.

Необходимость формирования индивидуального стиля обусловлена особенностями личности управленца. Дело в том, что управление более эффективно, если соответствует личностным качествам менеджера, способствует сохранению его физического и психического здоровья, выполнению социальных ролей.

К важнейшим характеристикам управленца, каждая из которых представляет собой некоторую шкалу, относятся следующие:

- инициативность, когда руководитель проявляет инициативу или избегает ее, старается изменить цели подчиненных или не изменять их;
- информированность, в соответствии с которой одни руководители придают этому фактору основное значение, а другие его ценят в меньшей мере;
- защита собственного мнения; в соответствии с уровнем этого качества одни руководители отстаивают свое мнение, а другие нет;
- разрешение конфликтных ситуаций, когда одни руководители способны решать конфликты и решают их, а другие не способны;
- принятие решений либо единолично, либо посредством восприятия решения других;
- критический анализ, на который способен не каждый руководитель.

Вместе с тем многообразие ситуаций, возникающих в управлении, требует от руководителя владения комплексом стилей. Эта проблема обусловлена следующими факторами:

- возникновением экстремальных ситуаций в управлении, связанных с природными и социальными катастрофами, управление в которых требует от руководителя воли, ответственности, применения власти;
- конфликтами, которые часто сопровождают организацию и управление, заставляя руководителя быстро переходить от мирного существования к управлению конфликтами;
- кризисными процессами в организации, требующими решительности, самокритики и склонности к командной работе;
- потребностями выработки творческих, креативных решений, программ действий и т. д., которые заставляют ува-

жительно относиться к личности подчиненного, командной работе, творчеству;

- личностными особенностями членов организации, каждый из которых требует индивидуального отношения, а следовательно, неповторимости стиля.

В связи с изложенным владение индивидуальным стилем должно сопровождаться отсутствием стилевого консерватизма, т. е. нежелания приводить стиль управления в соответствие с местом, временем и ситуацией.

В процессе развития корпораций формируется фирменный стиль управления, который оттачивается в течение многих лет многими работниками. Как пример приведем правила поведения сотрудников компании "Дженерал электрик".

1. Будь внимателен к чужому мнению, даже если оно неверно.
2. Имей бесконечное терпение.
3. Будь вежлив, никогда не раздражайся.
4. Будь справедлив, особенно к подчиненным.
5. Не делай замечаний подчиненным в присутствии третьего лица.
6. Всегда благодари подчиненного за хорошую работу.
7. Никогда не делай сам того, что могут сделать твои подчиненные, за исключением тех случаев, когда это связано с опасностью для жизни.
8. Если то, что делают твои сотрудники, в корне не расходится с твоим мнением, давай им максимальную свободу деятельности.
9. Не бойся, если подчиненный способнее тебя, а гордись им.
10. Не спорь по мелочам, мелочи только затрудняют общую работу.
11. Никогда не используй своей власти до тех пор, пока все остальные средства не использованы, но и в этом случае применяй власть в минимально возможной мере.
12. Если твои распоряжения оказались ошибочными, признай ошибку.

Перспективными направлениями развития индивидуального стиля управления являются наполнение его ценностным содержанием, достижениями культуры, усиление способности адекватно оценивать возникающие в управлении ситуации, накопление опыта стилевого многообразия.

Лидерский стиль управления

Лидерство означает способность руководителя влиять на поведение индивидуумов и групп людей. Управленческий лидер — это особый тип социального лидера, ведущий руководитель, который формулирует цели и задачи управления, организует подчиненных для их достижения и решения. Лидерство представляет собой специфический тип управленческих отношений, который опирается преимущественно на социальное воздействие. В отличие от управления лидерство предполагает наличие последователей, а не подчиненных или сотрудников. Различают лидерство формальное и неформальное.

Под ***неформальным лидерством*** понимается процесс влияния, выходящий за рамки занимаемой должности или любых других установленных границ. Такое лидерство обусловлено личностными и ситуационными особенностями использования власти. Источники этой власти различны по происхождению и содержанию. Поэтому существуют различные определения понятия "лидерство":

- воздействие на группы людей для достижения общей цели;
- межличностное взаимодействие с помощью коммуникаций;
- индивидуальное влияние на отдельных людей.

Влияние только с позиции должности или четко установленных границ воздействия называется ***формальным лидерством***. Эта форма лидерства отождествляется с руководством. Очень важно сделать терминологические уточнения и развести понятия "лидер" и "руководитель". Б. Парыгин называет следующие различия лидера и руководителя [46, с. 48].

1. Лидер, прежде всего, призван регулировать межличностные отношения в группе, в то время как руководитель регулирует официальные отношения группы как некоторой социальной организации.

2. Лидерство можно констатировать в условиях микросреды, руководство — элемент макросреды, т. е. они связаны системой общественных отношений.

3. Лидерство возникает стихийно, руководитель всякой реальной социальной группы либо назначается, либо избирается,

т. е. это целенаправленный процесс, контролируемый социальной структурой.

4. Лидерство менее стабильно, выдвижение лидера в большей степени зависит от настроения группы, в то время как руководство — более стабильное.

5. Руководство подчиненными в отличие от лидерства обладает более определенной системой различных санкций, которых не имеет лидер.

6. Процесс принятия решения руководителем значительно сложнее и опосредован множеством обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в группе, в то время как лидер принимает более непосредственные решения, касающиеся групповой деятельности.

7. Сфера деятельности лидера — в основном малая группа, где он и является лидером, сфера деятельности руководителя шире, поскольку он представляет малую группу в более широкой социальной системе.

Социология управления рассматривает лидерство с нескольких концептуальных позиций (табл. 3.9).

Таблица 3.9

Характеристика основных концепций лидерства

Концепция	Характеристика концепции
1	2
Харизматическая теория лидерства (М. Вебер)	Лидер — это человек, обладающий харизмой, экстраординарными личностными качествами, мессианской способностью
Лидерство на основе личностных качеств	Лидер — человек с развитыми личностными качествами (поведенческая компетентность, уверенность в себе, активность, предприимчивость и др.)
Лидерство как центр групповых процессов	Лидер — ядро групповой идеи, групповых процессов, преобразует энергию людей в желательном для них направлении
Лидерство на основе согласия (Е. Мансон, Ф. Оллпорт, С. Бандель, Т. Филлипс, Б. Мур)	Это такое управление людьми, когда достигается максимальное согласие между ними при минимальных разногласиях. Особую роль в этом играет нравственный аспект лидерства
Лидерство на основе поведения (Ф. Фидлер)	Лидер — это человек, обеспечивающий своим поведением координацию отдельных действий и взаимодействие людей

Окончание табл. 3.9

1	2
Лидерство как техника групповой работы	Лидерство — это эффективное влияние на действие группы, формируется инструментально и является инструментом достижения целей, достигается посредством тренинга
Лидерство как взаимодействие	Представляет собой процесс межличностного взаимодействия, осуществляемого лидером
Лидерство как умение убеждать	Умение убеждать рассматривается как основная характеристика лидера
Лидерство как влияние	Лидерство — это влияние на деятельность организованной группы в целях достижения успеха
Лидерство как отношение к власти (К. Жданда, Х. Герт, С. Миллз)	Лидерство — это вертикальная власть, характеризующаяся способностью одного индивида доминировать над другими
Лидерство на основе структурных отношений	Лидерство — это активный процесс порождения и поддержки организационной структуры. Активность лидера изменяется в зависимости от ситуации и направлена на структурирование группы
Атрибутивное лидерство	Основано на теории атрибуции, согласно которой выбор лидера обусловлен его реакцией на поведение подчиненных
Преобразующее лидерство	Лидер — это реформатор, порождающий динамичное развитие

При личностном подходе акцент делается на определенном сочетании личностных качеств лидера, их развитости. При этом особое внимание уделяется уровню интеллекта лидера, его знаниям, воле, внешности, честности, здравому смыслу, инициативности и другим качествам. Сложно говорить о лидере как таковом без учета влияния на него сферы деятельности, в которой он занят. Так, лидерство в сфере управления наукой, знаниями требует высокого уровня интеллекта, а инициативность часто совпадает со способностью генерировать идеи. Крайне противоположны требования к политическому лидерству, где системообразующими качествами, которые определяют все другие качества, являются воля, способность “держать удар”.

В основе поведенческой теории лидерства лежит поведение руководителя. При этом эффективность руководителя определя-

ется не столько его качествами, сколько манерой, стилем поведения по отношению к подчиненным. Лидер здесь требует и обеспечивает подчинение их своей воле.

Управленческий лидер характеризуется развитыми личностными и профессиональными качествами. Он характеризуется грамотной постановкой целей и управленческих задач, осуществлением эффективного контроля над подчиненными на всех этапах их деятельности. При этом лидер должен отличаться значительным интеллектуальным и социальным капиталом. В этой связи он должен владеть научными основами управления, знанием его законов и принципов, умело применять их в практике принятия и реализации управленческих решений. Лидер является главным генератором управленческой культуры. Это требует от него сочетания высокой общей и профессиональной культуры. Важной особенностью лидера является способность внушать подчиненным уверенность в успехе, убеждение в правоте общего дела. Стремление быть всегда впереди подчиненных заставляет лидера постоянно обновлять знания. Поэтому обучаемость является одной из основных характеристик лидера.

Следует подчеркнуть, что в интеллектуальном капитале современного лидера часто недостаточно гуманитарных знаний. Поэтому некоторые лидеры пытаются формировать свой интеллектуальный капитал в системе технократизма, т. е. господства инженерно-технологического знания, применения его для регулирования социальных и психологических процессов организации. Довольно часто это приводит к неудачам лидера и заставляет его усиливать гуманитарную подготовку.

Современная цивилизация характеризуется постоянным повышением роли инновационных процессов. Нововведения и их динамика начинают определять успехи во всех сферах жизнедеятельности общества. Поэтому происходит изменение значения для лидера инноваций. Если у лидера недавнего прошлого доминировал сохранительный тип поведения, который сводился к сохранению и укреплению традиций, то у современного лидера доминирует инновационный тип поведения, ориентированный на выработку и внедрение нововведений. Особенно актуализируется потребность в таком лидере в организациях, деятельность которых связана с научно-техническим прогрессом, переработкой информации, научными исследованиями.

Социальный капитал лидера характеризуется богатством связей и выполняемых социальных ролей. Как правило, он активно занимается общественной деятельностью, попечительством и благотворительностью. Хотя погруженность в профессиональное управление оставляет мало свободного времени для выполнения других социальных ролей, отдыха и семьи.

Современное общество порождает значительное разнообразие типов лидеров. В табл. 3.10 приведена классификация лидеров, предложенная Э. де Бено [цит. по: 4, с. 72].

Таблица 3.10

Классификация лидеров

Тип лидера	Характеристика
Ведущий за собой	Принимает решения самостоятельно, ведет людей за собой к цели
Организатор группы	Хороший организатор, разбирается в людях, может хорошо распределить работу в организации
Исполнитель	Рационально ориентирован на достижение цели, умеет преодолевать барьеры, формировать сплоченный коллектив
Дипломат	Легко контактирует с сотрудниками, использует диалоги, может отстоять собственное мнение
Генератор идей	Ориентирован на новые задачи, содействие передовому, характеризуется развитой интуицией, критичностью, стремлением к новому
Синтезатор	Может выделить главное из большого объема информации, синтезировать новое
Разъяснитель	Умеет пояснить суть самой запутанной ситуации
Реактор	Активно и разумно реагирует на идеи других и делает их своими последователями
Коммуникатор	Коммуникабелен, умеет слушать людей
Исследователь	Умеет получать и обрабатывать информацию, получать новое знание
Следопыт	Перед ним ставят задачу, а он идет в направлении ее решения, самостоятельно выбирая методы решения
Хранитель	Умеет собирать и хранить информацию

Приведенная классификация особенно ценна для осмысления управленческого лидерства в информационном обществе,

когда статус лидера в конечном итоге определяется его отношением к информационным процессам. Принципиально важно помнить, что в организации всегда есть возможности для лидерства. Современные организации в отличие от организаций недавнего прошлого являются вместилищем множества лидеров, которые должны одновременно конкурировать и уживаться друг с другом. Групповая лидерская динамика представляет собой мощный источник развития организации, достижения ею успеха.

3.4. Конфликты и управление ими

Понятие конфликта

В истории развития человеческих отношений наиболее распространенным социальным процессом является социальный конфликт. ***Конфликт*** — особый тип социальных отношений, в котором его участники противостоят друг другу по причине своих устремлений. Конфликт представляет собой противоборство сторон, обусловленное противоположностью или существенными различиями интересов, взглядов и ценностных ориентаций.

Субъектами социальных конфликтов могут быть любые индивиды, группы, организации, социальные институты, классы, нации, способные создавать конфликтную ситуацию, влиять на ход конфликта, поведение его участников.

Конфликт — это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Английский социолог Э. Гидденс привел такое определение конфликта: “Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон” [11, с. 420]. Конфликт — это повсеместное явление. Любое общество, социальная группа, социальная общность в той или иной степени подвержены конфликтам. Широкое распространение этого явления и обостренное внимание к нему общества и ученых способствовали возникновению специальной отрасли социологического знания — ***конфликтологии***.

Среди выдающихся социологов, разрабатывавших социальные аспекты конфликтологии, следует назвать К. Маркса, основоположника теории революции и классовой борьбы как двигателя истории; М. Вебера, рассматривавшего конфликт в аспекте материальных и идеальных интересов различных статусных групп; Э. Дюркгейма, анализировавшего коллективное сознание и солидарность, которым в той или иной мере подчиняется индивидуальное сознание, а противоречие между ними вызывает конфликты. Кроме того, согласно Э. Дюркгейму, конфликты органично связаны с отклоняющимся поведением или девиацией. Т. Парсонс связывал конфликты с социальной напряженностью и социальным действием, когда при реализации социального действия люди сталкиваются с нормами, что и вызывает источник конфликтов и социальной напряженности.

Известным конфликтологом XX в. является немецкий социолог **Ральф Дарендорф** (р. 1929), которого можно считать идейным преемником как К. Маркса, так и Т. Парсонса. Он рассматривал конфликт исходной клеточкой социальной жизни, неизбежным результатом системы управления. Интересны исследования проблем конфликтов российским социологом **А. Здравомысловым** (р. 1928), который осмыслил проблемы конфликтологии применительно к России, определил движущие силы и мотивацию конфликтов, сферы их развертывания.

Перед конфликтологией стоит множество сложных вопросов. Наиболее важные из них следующие: возможно ли существование общества без конфликтов; является ли конфликт проявлением дисфункции организаций, отклоняющегося поведения индивидов и групп, аномалий в общественной жизни или же это нормальная, необходимая форма социального взаимодействия людей. Основные темы исследования конфликтов в современной конфликтологии, которые могут применяться при диагностике и описании конфликтов, приведены в табл. 3.11.

Некоторые социологи марксистской и других ориентаций придерживаются мнения, что конфликт — это всего лишь временное состояние общества, которое может быть преодолено рациональными средствами и, следовательно, возможно достижение такого уровня общественного развития, когда социальные конфликты исчезнут. Эта точка зрения свойственна прежде всего социалистам-утопистам. Согласно марксизму наличие в об-

Таблица 3.11

Преобладающие темы в исследовании конфликтов

Тема конфликта	Элементы конфликта			
	социальные	международные	индустриальные	организационные
Группы	Группы по интересам. Классы	Нации. Национальные элиты	Организованные группы работников (управляющих)	Индивиды. Малые группы. Группы, представленные индивидами
Стадии разногласия	Вмешивающееся поведение. Несовместимые различия	Вмешивающееся поведение. Несовместимые различия	Вмешивающееся поведение. Несовместимые различия	Вмешивающееся поведение. Несовместимые различия. Процесс состоит из стадий
Причины	Доминирование, приводящее к дефициту позиций и ресурсов	Дефицит ресурсов. Идеологические различия. Доминирование	Структурная дифференциация	Понимание. Дифференциация. Коммуникация. Личностные различия
Социальный контекст	Укоренившаяся социальная система	Открытое и мобильное общество	Установившаяся система соперничества	Установившаяся система кооперации
Ценности	Групповая идентичность. Социальное изменение. Поддержка системы	Продвижение национальных и субнациональных интересов	Разрешение споров. Уменьшение скрытых напряжений. Поддержка организаций	Инновация. Организационное изменение. Поддержка организаций
Управление конфликтом	Мобилизация групп. Социальный контроль. Управлене силами	Предотвращение войны. Развитие альтернатив войне	Баланс сил. Коллективные переговоры	Понимание проблемы. Стратегия согласования несовместимых различий. Решение проблем

ществе классов и неравенства является постоянным источников конфликтов, высшим из которых представляется революция. После победы социалистической революции исчезают антагонистические конфликты, с наступлением коммунизма — все без исключения социальные конфликты. Поэтому коммунизм и рассматривался началом подлинной истории человечества.

Большинство социологов немарксистской ориентации склоняются к мнению, что существование общества без конфликтов невозможно. Они поддерживают давнюю философскую традицию, согласно которой конфликт является неотъемлемой частью бытия, главным двигателем общественного развития. А это означает, что конфликт — это не дисфункция, не аномалия, а норма отношений между людьми, необходимый элемент социальной жизни, который дает выход социальной напряженности, энергии деятельности, порождая социальные изменения различного масштаба.

Наиболее ярко эта позиция представлена в работах немецких социологов Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа и американского социолога **Л. Козера** (р. 1913). Основное положение теории конфликта Г. Зиммеля заключается в том, что конфликт, хотя и является одной из форм разногласия, в то же время представляет собой важную социализирующую силу, объединяющую противоборствующие стороны и способствующую стабилизации общества.

Г. Зиммель рассматривал конфликт как универсальное явление, ибо единая и гармоничная группа или общество немыслимы, а если бы они и возникли, то такое “общество святых”, не обладая механизмом саморазвития и не подвергаясь воздействию импульсов, стимулирующих изменения, оказалось бы нежизнеспособным. Следовательно, конфликт — это необходимая предпосылка развития общества, поэтому он функционален.

Р. Дарендорф разработал “конфликтную модель общества”, согласно которой в любом обществе, где имеется несправедливое соотношение прав и возможностей доступа к социальным благам, заложен механизм порождения конфликтов. Социальный конфликт обусловлен структурой социальных позиций и ролей, разделением на правящих и подчиненных.

Функции социальных конфликтов

Будучи неотъемлемым элементом социальных процессов, конфликты выполняют определенные роли по отношению к общественному целому. Отсюда возникает проблема функций конфликтов, решение которой имеет исключительное значение при выработке отношения к конфликту, которое зависит от типа его функций.

Л. Козер в классической работе "Функции социальных конфликтов" выдвинул теорию позитивно-функционального конфликта. Он выделил четыре переменных конфликта: власть, статус, перераспределение доходов, переоценку ценностей. Он подчеркивал, что конфликт содержит не только деструктивную (разрушительную) функцию, в нем заложен большой позитивный потенциал. По мнению Л. Козера, к основным функциям конфликта, благотворно влияющим на актуальное состояние общества и способствующим его развитию, относятся следующие: образование групп, установление и поддержка их нормативных и физических границ; установление и поддержка относительно стабильной структуры внутригрупповых и межгрупповых отношений; социализация и адаптация как индивидов, так и социальных групп; создание и поддержка баланса сил и, в частности, власти; получение информации об окружающей среде (сигнализирует о проблемах и недостатках); стимулирование нормотворчества и социального контроля; содействие созданию новых социальных институтов.

При обобщении такого подхода можно выделить основные функции социальных конфликтов.

1. ***Функция стимулирования динамики развития общественных процессов***. Заключается в том, что конфликты играют исключительно важную роль в развитии общества. Исследователи считают, что конфликты препятствуют окостенению социальных систем, способствуют возникновению новых конституционных форм.

2. ***Объединительная, или интегральная, функция***. Выражается в том, что в борьбе конфликтующих сторон происходит сплочение людей, а поскольку конфликт все-таки противоестествен, часто мешает нормальной работе, раздражает людей, после его завершения довольно высоко ценятся мир и сплоченность людей, лучше осознаются социальные обязанности.

3. ***Функция сигнализации***, т. е. обнаружение проблем, недостатков. Конфликт является сигналом неблагополучия в организации. При этом бороться нужно не с конфликтом, а прежде всего с проблемой, которая его породила.

4. ***Инновационная функция***, т. е. "новации" пробивают себе дорогу в ходе сопротивления, преодоления препятствий. Часто подлинные революционные нововведения сопровождаются конфликтами, которые являются их индикаторами.

5. ***Информационная функция***, которая означает, что в ходе конфликта как бы "всплывает" новая, закрытая информация. Конфликт освещает отношения, проблемы, ситуации ярким светом, расширяет понимание членами организации их жизнедеятельности в организации.

6. ***Функция познания и обучения***. Согласно этой функции конфликт является эффективной школой жизни, он позволяет лучше понимать особенности организации, ее нормы, закономерности, особенности построения взаимоотношений. Конфликт обостряет потребности людей, мобилизует силы, заставляет в целях выживания активно изучать действительность и даже внутренний мир противников. В жизни человек довольно часто ведет внутренний диалог с оппонентами, стараясь отточить аргументацию, выработать эффективные противодействия.

7. ***Функция разрушения социальных систем***. Позитивна в том случае, когда конфликты разрушают подсистемы общества, которые мешают его нормальному развитию. Однако зачастую разрушительная функция приводит к нарушению жизненно необходимых подсистем общества и тем самым порождает кризисы, войны, геноцид и т. п. Поэтому социологическая наука относится к конфликтам неоднозначно. Она анализирует конкретные ситуации и последствия конфликтов, выявляет соотношение позитивных функций и дисфункций. Функциональные конфликты обеспечивают процесс функционирования и развития системы, а дисфункциональные конфликты усиливают необоснованную конкуренцию между людьми, приводят к разрушениям социальных систем. Таким образом, любой конфликт характеризуется функциональной и дисфункциональной сторонами. И только их соотношение определяет тип конфликта.

Типология конфликтов

Поскольку конфликты представляются сложными образованиями, для их классификации нужно использовать большое количество оснований. К ним относятся сфера приложения конфликта, тип участников конфликта, степень сложности конфликта, предмет и масштаб конфликта, степень открытости, направленность, степень остроты, количество участников, степень новизны предмета, возможность примирения, социальные последствия и механизм осуществления (табл. 3.12).

Таблица 3.12

Типология конфликтов

Критерий классификации	Характеристика основных разновидностей конфликта
1	2
Сфера конфликта	***Производственный конфликт*** (между людьми в производственной деятельности). ***Экономический конфликт*** (финансовый конфликт, торговая война, борьба за рынки сбыта). ***Экологический конфликт*** (предметом является борьба за экологическую чистоту). ***Политический конфликт*** (между субъектами политики по поводу власти). ***Национальный конфликт*** (между нациями и этническими общностями). ***Религиозный конфликт*** (между носителями различных религий и конфессиональными группами). ***Культурологический конфликт*** (несовпадение культур). ***Социальный конфликт*** (между различными социальными группами по поводу социальных благ). ***Семейно-бытовой конфликт*** (между членами семьи либо между людьми в сфере быта)
Тип участников конфликта	***Внутриличностный конфликт*** (свойствен внутренним структурам личности). ***Межличностный конфликт*** (между двумя и большим количеством людей). ***Внутригрупповой конфликт*** (возникает внутри группы). ***Межгрупповой конфликт*** (проявляется во взаимоотношениях групп). ***Внутрисоциальный конфликт*** (свойствен обществу в целом). ***Международный конфликт*** (развертывается на международной арене)
Степень сложности конфликта	***Простой конфликт*** (бойкот, саботаж, преследование, словесная и физическая агрессия). ***Сложный конфликт*** (общественный протест, бунт, революция, война)

Продолжение табл. 3.12

1	2
Предмет конфликта	***Конфликт потребностей*** (обусловлен несовпадением потребностей либо общей потребностью, предмет которой не поддается разделению). ***Конфликт интересов*** (формируется и определяется противоположностью интересов). ***Ценностный конфликт*** (основан на несовпадении ценностей). ***Коммуникационный конфликт*** (причиной служит плохая или искаженная информация)
Масштаб конфликта	***Микроконфликт*** (охватывает микросоциальное пространство). ***Макроконфликт*** (включает региональные, национальные и межнациональные конфликты). ***Глобальный конфликт*** (носит планетарный характер)
Степень открытости конфликта	***Латентный конфликт*** (носит скрытый характер, “борьба бульдогов под ковром”). ***Конфликт по типу айсберга*** (одна его часть находится на поверхности, а другая скрыта). ***Открытый конфликт*** (конфликтеры действуют открыто: “Иду на Вы!”)
Направленность конфликта	***Горизонтальный конфликт*** (не задействуются лица, находящиеся в подчинении друг у друга). ***Вертикальный конфликт*** (участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого). ***Смешанный конфликт*** (представлены и “вертикальные”, и “горизонтальные” составляющие)
Степень остроты конфликта	***Мягкий конфликт*** (“удушение в объятиях”). ***Напряженный конфликт*** (характеризуется динамикой противоборства сторон). ***Особо обостренный конфликт*** (отличается значительной остротой)
Количество участников	***Односторонний конфликт*** (особо высокую агрессивность проявляет одна из сторон). ***Двусторонний конфликт*** (развертывается в отношениях между двумя сторонами). ***Многосторонний конфликт*** (охватывает большое количество участников)
Степень новизны предмета конфликта	***Ретроконфликт*** (активной и агрессивной стороной является ретро-субъект, отстаивающий ценности прошлого). ***Традиционалистский конфликт*** (отстаиваются ценности, потребности, интересы традиционного общества). ***Инновационный конфликт*** (обеспечивается продвижение нововведений)

Окончание табл. 3.12

1	2
Динамика конфликта	***Остротекущий конфликт*** (характеризуется постоянной напряженностью, остротой). ***Быстроразвивающийся конфликт*** (первые стадии развертываются стремительно, что приводит к превращению конфликта в бедствие). ***Обостряющийся конфликт*** (наблюдаются периодические вспышки обострения). ***Угасающий конфликт*** (прекращается незаметно). ***Разрастающийся конфликт*** (характеризуется нарастанием масштабов и остроты). ***Хронический конфликт*** (постоянно присутствует и периодически обостряется)
Возможность примирения	***Антагонистический конфликт*** (на уничтожение). ***Неантагонистический конфликт*** (возможность примирения сторон)
Социальные последствия	***Конструктивный (функциональный) конфликт*** (ведет к положительным, продуктивным и прогрессивным изменениям в организациях, повышению эффективности их работы, часто возникает в рабочих спорах, полемике, на научных совещаниях и т. д.). ***Деструктивный (дисфункциональный) конфликт*** (связан с деструктивными, тормозящими изменениями, препятствующими прогрессу, снижает эффективность группового сотрудничества и, как следствие, эффективность работы организации; ведет к враждебности между людьми, несправедливости в распределении ресурсов, вынуждает часто поступать против своей воли и разума, в пользу одной из сторон)
Механизм осуществления	***Вербальный конфликт*** (осуществляется посредством высказываний). ***Социально-психологический конфликт*** (основывается на психологическом давлении). ***Вооруженный конфликт*** (предполагает применение оружия). ***Информационный конфликт*** (происходит в сфере информации и посредством информации, т. е. информационная война). ***Экономический конфликт*** (базируется на экономическом давлении). ***Политический конфликт*** (предполагает применение силы власти)

Любой конфликт имеет несколько причин, основными из которых являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, представлениях и ценностях, манере поведения, уровне образования, а также плохие коммуникации. Даже в наиболее крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы наиболее эффективно достичь целей организации. Выделить большую долю ресурсов одному руководителю, подчиненному или группе означает, что другие получат меньше от общего количества. Не имеет значения, чего касается это решение: за каким из четырех секретарей закрепить компьютер с программой-редактором, какому факультету университета позволить увеличить количество преподавателей, какой руководитель получит дополнительные средства для расширения своего производства или какое подразделение получит приоритет в обработке данных, — люди всегда хотят получать не меньше, а больше. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к конфликту.

На конфликты влияет также взаимозависимость задач, решаемых людьми. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа людей зависят при решении задачи от определенного человека или группы людей. Например, руководитель производственного подразделения может объяснять низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро ремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы, в свою очередь, может обвинять кадровую службу в том, что не обеспечила необходимое для проведения ремонта количество рабочих. Аналогично если один из инженеров, разрабатывающих новую продукцию, не будет работать в полную силу, это негативно отразится на общих результатах работы. Вследствие этого возникнет конфликт между группой и тем инженером, который, по мнению группы, плохо работает. Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта.

Некоторые типы организационных структур и отношений способствуют конфликту, возникающему из взаимозависимости

задач. Например, причиной конфликта между линейным и штабным персоналом может быть взаимозависимость производственных отношений. С одной стороны, линейный персонал зависит от штабного, потому что нуждается в помощи специалистов. С другой стороны, штабной персонал зависит от линейного, поскольку нуждается в его поддержке в тот момент, когда выясняет неполадки в производственном процессе или играет роль консультанта. Более того, штабной персонал при внедрении своих рекомендаций обычно зависит от линейного.

Возможность возникновения конфликта усиливается при матричной структуре организации, где умышленно нарушается принцип единоначалия, а также при функциональных структурах, поскольку каждая функция выполняется в определенной области специализации. В организациях, где основой организационной схемы являются отделы (по каким бы признакам они не создавались: продуктовому, потребительскому или территориальному), руководители взаимозависимых подразделений подчиняются одному начальству более высокого уровня, тем самым снижается возможность возникновения конфликта по структурным причинам.

Причиной конфликта могут служить различия в целях. Возможность возникновения конфликта усиливается по мере того, как организации становятся более специализированными и делятся на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения самостоятельно формулируют свои цели и могут уделять их достижению больше внимания, чем достижению целей организации. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве как можно более разнообразной продукции, потому что это повышает их конкурентоспособность и увеличивает объемы сбыта. Однако целей производственного подразделения, выражаемых в категориях “затраты — эффективность” легче достичь при незначительной номенклатуре продукции. Аналогично отдел снабжения может стремиться закупить большие объемы сырья и материалов, чтобы снизить среднюю себестоимость единицы продукции. В то же время финансовый отдел может стремиться использовать денежные средства, взятые под товарно-материальные запасы, и инвестировать их для увеличения общего дохода от инвестированного капитала.

Важную роль в конфликтах играют различия в представлениях и ценностях. Представление о какой-то ситуации зависит от желания достичь определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценивать ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Эта тенденция была выявлена в одном исследовании, когда руководителей отдела сбыта, кадровой службы и службы связи с клиентами попросили решить одну проблему. При этом каждый посчитал, что поставленную проблему может решить только его функциональное подразделение.

Различия в ценностях — распространенная причина конфликта. Например, подчиненный может считать, что в любой ситуации имеет право высказывать собственное мнение, в то время как руководитель может полагать, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают, и беспрекословно выполнять то, что ему поручат. Высокообразованный персонал отдела исследований и разработок ценит свободу и независимость. Если же начальник считает необходимым пристально следить за работой подчиненных, различия в ценностях, вероятнее всего, вызовут конфликт. Так, конфликты часто возникают в университетах между факультетами, ориентированными на образование (бизнес и техника). Конфликты часто зарождаются также в организациях здравоохранения между административным персоналом, который стремится к эффективности и рентабельности работы, и медицинским персоналом, для которого большей ценностью является качество оказываемой больным помощи.

Следует учитывать роль в порождении конфликта различий в манере поведения и жизненном опыте. Некоторые люди постоянно проявляют агрессивность и враждебность и готовы оспаривать любые слова других людей. Такие личности создают в коллективе атмосферу, чреватую конфликтом. Результаты исследований показывают, что люди в высшей степени авторитарные, догматичные, безразличные к такому понятию, как самоуважение, скорее других вступают в конфликт. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках снижают степень взаимопонимания и сотрудничества работников различных подразделений.

Наконец, причиной и следствием конфликтов может быть неудовлетворительная коммуникация. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию с точки зрения других. Например, если руководство не может довести до сведения работников, что новая схема оплаты труда, связанная уровнем производительности, призвана не "выжимать соки" из них, а увеличить прибыль компании и укрепить ее положение среди конкурентов, работники могут снизить производительность труда. К проблемам передачи информации, которые могут порождать конфликты, относятся также неоднозначные критерии качества, неспособность точно очертить круг должностных обязанностей и функций работников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе.

Стадии конфликта

В зависимости от содержаний и особенностей протекания социального конфликта различают три его стадии: предконфликтную, непосредственно конфликт и выход из конфликта, т. е. его разрешение.

Ни один социальный конфликт не решается мгновенно. Эмоциональная напряженность, раздражение, злость обычно накапливаются долгий период. Иногда конфликт затягивается настолько, что забывается его первопричина. Основы конфликта закладываются на предконфликтной стадии.

Предконфликтная стадия представляет собой период, когда конфликтующие стороны оценивают ресурсы (материалы, ценности, информацию, связи, престиж и пр.), с помощью которых могут воздействовать на соперника, а также формировать стратегию поведения, т. е. выбирать способы воздействия на соперника. Этот момент особенно важен, так как при правильном выборе стратегии можно предотвратить возникновение конфликта.

Непосредственно конфликт характеризуется повышением напряженности и становлением конфликтной ситуации, которая перерастает в инцидент, т. е. столкновение конфликтных сторон, социальные действия которых направлены на изменение поведения соперников.

Как известно, деятельность осуществляется в процессе сотрудничества. На определенном этапе средства деятельности,

чаще всего ресурсы, превращаются сначала в предмет конкуренции, а затем и конфликта. Этому способствует конфликтная ситуация. На определенном этапе возникает конфликтное поведение по принципу усиления конфликтогена. Обычно этот принцип называется “око за око”, “зуб за зуб”. Каждая из конфликтующих сторон постоянно наращивает количество претензий и негативных действий по отношению к другой стороне. Сначала конфликтующие забывают о совместной деятельности, потом о ее средствах, а иногда даже о предмете конфликта. Конфликтная деятельность начинает превращаться в самоцель. Участники конфликта ведут борьбу до тех пор, пока не истощаться силы и кто-то из них не отступит.

Разрешение социального конфликта — самая важная стадия социального конфликта. Цель его либо разрешить конфликт (что крайне редко удается), либо найти способ его урегулирования. Однако в общественной практике урегулирования социальных конфликтов методов их решения немного:

- отрицание, замалчивание имеющихся конфликтов;
- применение репрессивных мер к одной или всем конфликтующим сторонам;
- осуществление реформ, призванных частично устранить предпосылки открытого столкновения;
- попытки коренного разрешения конфликтов путем устранения их непосредственных причин.

Модель конфликта как процесса показана на рис. 3.6. Это процесс превращения совместной деятельности в конфликт, когда сначала возникает предмет конкуренции, а затем конфликтная ситуация, переводящая предмет конкуренции в предмет конфликта.

Важнейшим способом разрешения конфликта является компромисс (от лат. *compromissum*), т. е. соглашение, достигнутое путем взаимных уступок. Р. Дарендорф предложил следующие основные тактики достижения компромисса.

1. ***Переговоры*** — создается орган, институт, где (или через посредство которого) ведутся переговоры.

2. ***Посредничество*** — “деликатное” участие в регулировании конфликта третьей стороны, советы которой конфликтующие принимают добровольно.

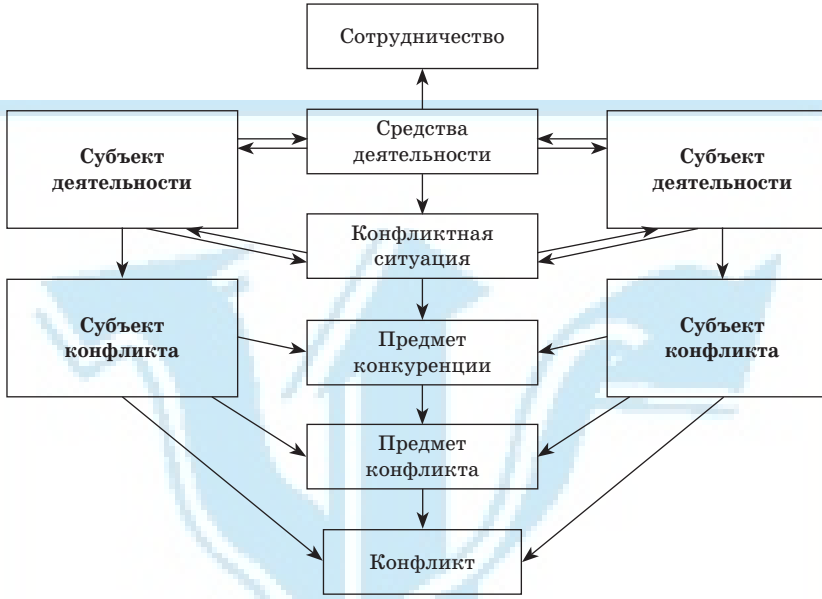


Рис. 3.6. **Модель конфликта как процесса**

3. ***Арбитраж*** — обращение к третьей стороне, решение которой обязательно для конфликтующих сторон.

4. ***Обязательный арбитраж***, т. е. почти принуждение третьей стороны решить конфликт.

Последствия социальных конфликтов противоречивы. С одной стороны, они разрушают социальные структуры, приводят к значительным затратам ресурсов (дезинтеграционные последствия), а с другой стороны, являются тем механизмом, который способствует решению многих проблем, сплачивает группы и в итоге служит одним из способов достижения социальной справедливости (интегральные последствия).

Управление конфликтами

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-то поводу, либо несовпадающие интересы, желания, влечения оппонентов. Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), ког-

да одна из сторон начинает действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны. Конфликт можно представить в виде формулы:

Конфликт = Конфликтная ситуация + Инцидент.

Следует подчеркнуть, что инцидент приводит к конфликту только при наличии противоречий, которые следует решить. Большую роль в конфликте играет фактор времени, так как конфликт чреват разрастанием, проходя несколько этапов развития.

1. Осознание конфликтующими своих интересов.

2. Осознание конфликтующими законности своих притязаний.

3. Инцидент — открытое вступление в конфликт, проявление вражды.

При этом делается первая попытка урегулирования конфликта. Применяется управленческое воздействие. Если попытка не удается, происходит следующий этап.

4. Разрастание и углубление конфликта. Выявляются группы, всплывают скрытые причины, что объясняется поддержкой окружающих, поиском сторонников. Исходный конфликт обрастает новыми претензиями, отражающими интересы новых участников и противоречия между ними. Все это растет как снежный ком. Поэтому руководитель должен действовать, принимать меры. Конфликт необходимо ввести в определенные рамки, принять правила, процедуры, которые признаются обеими сторонами, или обратиться за помощью к третьей стороне, являющейся авторитетом для других. Если же не удается разрешить конфликт, наблюдаются следующие этапы.

5. Переход конфликта в антагонизм.

6. Разрешение конфликта.

7. Постконфликт. Особенно возможен в случае, когда конфликт разрешился путем нахождения компромисса.

Приведенная классификация и периодизация конфликта может эффективно использоваться при осуществлении диагностики конфликтов, которая сводится к тому, что определяется место конкретного конфликта в классификационной системе, на

каждом его этапе. Таким образом, удается получить довольно полное описание конфликта, его своеобразную фотографию, которая позволяет выработать конкретную технологию управления конфликтом.

При формировании технологии важно помнить, что социологическая наука неоднозначно оценивает роль конфликта в развитии общества, различая при этом конструктивные и деструктивные конфликты. Однако какую бы роль не играл конфликт в обществе, всегда возникает необходимость перехода от конфликтного поведения к нормальному, т. е. требуются миротворческие технологии. Схема их разработки такова:

- широкое использование информации о конфликте, его сущности, истоках, этапах протекания, перспективах;
- наращивание миротворческих ресурсов (миротворцы, действие средств массовой информации, финансовые ресурсы, система законодательных актов и т. д.);
- развертывание миротворческой деятельности.

Следует обратить внимание на то, что миротворческая технология зависит от стадии конфликта, его характера, претензий участников конфликта (конфликтеров), возможностей миротворцев. С учетом этого следует разработать основные узлы миротворческих технологий для разрешения производственных, политических, этнических, религиозных, идеологических и других видов конфликтов.

Эффективное управление конфликтами должно опираться на выбор правильного варианта управления конфликтной ситуацией. Краткая характеристика вариантов управления конфликтом, приведена в табл. 3.13.

Таблица 3.13

Характеристика вариантов управления конфликтом

Вариант управления конфликтом	Характеристика
1	2
Предотвращение	1. Устранение реального предмета конфликта. 2. Привлечение в качестве посредника или арбитра незаинтересованного авторитетного лица. 3. Осуществление действий, направленных на отказ одного из конфликтующих от предмета конфликта в пользу другого

Окончание табл. 3.13

1	2
Подавление	1. Целенаправленное и последовательное сокращение количества конфликтующих. 2. Разработка системы правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения потенциально конфликтных людей. 3. Создание и постоянная поддержка условий, затрудняющих или препятствующих непосредственному взаимодействию потенциально конфликтных людей
Отсрочка	Это временные меры, помогающие ослабить конфликт с тем, чтобы при достижении благоприятных условий добиться его разрешения: уклонение от конфликта до благоприятного времени; устранение причин конфликта; изменение взаимоотношений конфликтующих: силы одного или обоих конфликтующих в воображении противоположной стороны; роли или места одного из конфликтующих в воображении другого; представления конфликтующего о конфликтной ситуации (условиях конфликта, взаимоотношениях связанных с ним людей и пр.); значимости (характера, формы) объекта конфликта в воображении конфликтующего, что позволяет сделать его менее конфликтным (снизить или повысить ценность объекта конфликта, представив его ненужным или недостижимым)
Разрешение	1. Устранение причин конфликта: решение проблемы, лежащей в основе конфликта; перераспределение ресурсов; согласование целей в подразделениях; координация стоящих задач; преодоление различных представлений и ценностей; выработка у работников единой системы ценностей; преодоление конфликтных стилей и манеры поведения; обогащение жизненного опыт участников; развитие коммуникаций между работниками; разработка и реализация программы обновления организации, придание ей более высокого инновационного потенциала; формирование или обновление координационных, интеграционных и субординационных механизмов; выработка системы позитивных и негативных стимулов. 2. Устранение негативных последствий конфликта: остаточных деформаций, полученных организацией; преодоление негативных последствий конфликта, оставшихся в общественном мнении

Однако, несмотря на наличие причин и даже недовольство людей сложившимися обстоятельствами, конфликты происходят далеко не всегда. Знание закономерностей возникновения и развития конфликтов, механизмов реализации их социальных функций, путей их урегулирования — необходимое условие не только разрешения конфликтов, но и предупреждения, что способствует успешной социальной и политической деятельности.

Исключительно эффективно в управлении бесконфликтное поведение, основанное на прерывании действия закона эскалации ***конфликтогенов***, т. е. слов, действий (или бездействия), которые могут привести к конфликту. Конфликтогенами могут быть нарушение правил, стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, неблагоприятное стечение обстоятельств. Закон эскалации конфликтогенов проявляется в том, что на полученный конфликтоген субъектом коммуникации в качестве реакции дается ответ еще более сильным конфликтогеном. Образуется цепочка усиливающихся конфликтогенов, которые в конечном итоге приводят к конфликту, иногда что называется "на ровном месте". Поэтому бесконфликтное поведение предполагает сознательное прерывание этой цепочки, проявление дружелюбия к партнеру. Известный российский исследователь В. Шейнов рекомендует следующие правила бесконфликтного поведения [85, с. 203–206].

- ***Не используйте конфликтогенов***. Для этого нужно всегда себя ставить на место собеседника и осмысливать, приятно ли ему слышать то, что вы хотите сказать.
- ***Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген***. Здесь важно обладать способностью сопереживания другому — эмпатией.
- ***Проявляйте эмпатию к собеседнику***, некоторую благожелательную посылку по отношению к собеседнику.
- ***Делайте как можно больше благожелательных посылов собеседнику***, старайтесь превратить его в благожелательного собеседника.

Бесконфликтное поведение, будучи изначально эффективнее конфликтного поведения, не означает исключение конфликта из практики управления, а предполагает обеспечение безопасности руководителя и организации от случайных конфликтов, ориентировано на формирование благоприятной социально-психологической атмосферы в коллективе.

3.5. Управленческие кадры: социологическое измерение

Кадры и кадровая политика

При самом широком подходе под кадрами чаще всего понимают трудоспособных граждан. Но довольно часто понятие “кадры” используют в узком значении как “кадровый корпус”, “кадровые работники”. В этом случае под кадрами понимают основной, постоянный, профессионально подготовленный состав работников, которые составляют костяк коллектива предприятия, учреждения, организации и выполняют как производственные, так и распорядительно-управленческие и руководящие функции.

Кадры представляют собой социально-экономическую категорию, которая означает постоянный штатный состав работников, т. е. дееспособных граждан, находящихся в трудовых отношениях с государственными, кооперативными, частными и другими предприятиями, фирмами, организациями и учреждениями. Чаще всего под кадрами понимают квалифицированных работников, прошедших предварительную профессиональную подготовку и имеющих специальное образование, трудовые навыки и опыт работы в избранной сфере деятельности. Управленческие кадры представляют собой часть кадров, занятых управленческой деятельностью, принимающих управленческие решения и входящих в состав аппарата управления. Они распределяются на руководящие кадры, которые имеют полномочия и обязанности принимать решения, специалистов, которые готовят варианты решений и участвуют в их реализации, и вспомогательные кадры, которые занимаются сбором, предварительной подготовкой и обработкой информации, документов и т. д. (табл. 3.14).

Огромная роль кадров в развитии общества и организации, определенная в свое время лозунгом “Кадры решают все!”, заставляет разрабатывать кадровую политику. Отсутствие такой политики приводит к неоправданным потерям общества или организации. Эти потери связаны с трудовой эмиграцией, увольнениями из организации квалифицированных работников. Под ней понимается стратегия общества или организации в кадровом вопросе. ***Кадровая политика*** — это важнейшее направле-

ние управления, ориентированная на реализацию потребностей общества в кадрах. В кадровой политике определяются ее цели и задачи, роль кадров, их структура, содержание работы с кадрами. Кадровая политика предполагает ее нормативно-правовое, институциональное и организационное обеспечение. Это означает, что работа с кадрами осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами специальными институтами и организациями.

Таблица 3.14

Классификация кадров

Критерий классификации	Разновидности кадров
Социально-классовая стратификация общества	Рабочие, крестьяне, интеллигенция, служащие, предприниматели
Социально-демографическая структура	Пол, возраст, трудовой стаж, образование, место жительства
Социальная стратификация	Кадры политические, государственные служащие, служащие местного самоуправления, хозяйственные, научные, медицинские, преподавательские, военные, сферы культуры, искусства
Отраслевая принадлежность	Индустриальные, сельскохозяйственные, управления, сферы услуг, науки, образования, культуры и искусства
Профессионально-квалификационный уровень	Работники высококвалифицированные, квалифицированные, малоквалифицированные, неквалифицированные
Категории персонала	Управленческие, инженерные, технические
Уровень иерархии управления	Руководители, специалисты, технические исполнители, рабочие
Профессиональный состав	Экономисты, инженеры, юристы, психологи, социологи, педагоги и пр.

Философский смысл кадровой политики заключается в том, что благодаря ей формируются, совершенствуются и реализуются субъективный фактор общества, деятельность государственных, самоуправленческих, бизнесовых и общественных организаций. Кадровая политика играет в обществе несколько важнейших функций:

- осуществляет управление подбором, подготовкой, расстановкой и продвижением кадров;
- реализует меры по диагностике ситуации в кадровой работе, выявлению проблем и потребностей в кадрах;
- кардинально изменяет работу с кадрами, способствует совершенствованию всех ее составляющих.

Кадровая политика принципиально отличается от кадрового менеджмента. Если целью менеджмента является удовлетворение потребности организации в квалифицированных кадрах и эффективное их использование с учетом возможностей самореализации каждого работника в организации, то объектом кадровой политики является непосредственно кадровый менеджмент. Кадровая политика решает вопросы миссии кадрового менеджмента, эффективной его реализации, а также власти.

Кадровая политика включает определение целей и задач, основных направлений и принципов, форм и методов организации. При более детальном рассмотрении в кадровую политику входят ценности и принципы, на которых строится политика; ближайшие (тактические) и перспективные (стратегические) цели и задачи, основные этапы их реализации; субъекты политики, ее противники и оппоненты, отношения между ними; эффективные методы, средства, формы организации социальных сил для достижения поставленных целей и реализации сформулированных задач; ресурсное обеспечение деятельности субъектов политики; политическая деятельность по использованию ресурсов с помощью определенных методов решения задач и достижения целей; основные направления осуществления политической деятельности, ее приоритеты; политическая культура, т. е. совокупность индивидуальных позиций и ориентаций участников политической деятельности.

Кадровая политика является ***эффективным инструментом реконструкции производства***. Она должна ориентироваться на обеспечение реализации модели производства ближайшего и отдаленного будущего.

Существенный отпечаток на кадровую политику накладывают информационно-компьютерная революция и глобализация. Первая приводит к увеличению количества черт постиндустриального информационного общества, что кардинально изменяет структуру кадров по сравнению с кадровым составом индустри-

ального общества. Наблюдаются существенное сокращение количества работников сельского хозяйства и промышленности и одновременное наращивание численности кадров в сфере обслуживания, образования, науки и культуры. Особую группу кадров составляют специалисты в области компьютерной техники, программного обеспечения, анализа и переработки информации. При этом качественно изменяются характер и содержание труда новых кадров в аспекте возрастания доли интеллектуальной составляющей.

Глобализация требует от национальных кадров ментальной, профессиональной, нормативно-правовой совместимости с кадрами других стран, особенно лидеров. Наращивание усилий Украины в направлении европейской интеграции заставляет строить политику и кадровую работу в соответствии с европейскими стандартами и ценностями, а также вырабатывать меры защиты национального кадрового потенциала.

Важной детерминантой кадровой политики в Украине является усиление тенденции к оздоровлению общества от патологий и деформаций. В этой связи повышается значение таких качеств, как уважение к закону, порядочность, защита интересов государства, гуманизм. ***Кадровая политика должна стать максимально открытой, подотчетной народу, регулируемой законами, ценностями и моральными нормами областью сотрудничества основных ее субъектов.***

Существенно влияет на кадровую политику негативная демографическая ситуация в славянских странах. Снижение уровня рождаемости будет приводить к резкой нехватке трудовых ресурсов, стагнации основных подсистем общества, особенно армии и образования, необходимости активного импорта рабочей силы из стран Азии и Африки, что создаст дополнительные проблемы, решение которых потребует гораздо больших затрат, чем затраты на эффективную демографическую политику.

В связи с изложенным кадровая политика должна ориентироваться на следующее:

- снижение трудоемкости производства и обслуживания;
- создание благоприятных социально-экономических условий снижения эмиграции, особенно утечки высококвалифицированного труда и молодежи;

- проведение активной кадровой работы с женщинами (период подготовки к родам и уход за ребенком), инвалидами, пенсионерами, иностранными рабочими;
- действия по обеспечению возвратной эмиграции и закреплению возвратившихся из-за рубежа.

Таким образом, кадровая политика должна разрабатываться не только в масштабах государства, но и отдельных отраслей производства, министерствах, предприятиях и организациях. Она должна осуществляться партнерскими усилиями государства, профсоюзов и бизнеса.

Структура и функции управленческого персонала

Персонал — это категория работников, объединенных по признаку принадлежности к организации (аппарату, отделу, службе) или профессии (управленческий, административный, инженерный, технический персонал и др.). Управление персоналом представляет собой комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив и отдельных работников в направлении обеспечения оптимальных условий творческого, инициативного созидательного труда для достижения целей организации. Управление персоналом — это управление людьми. Оно осуществляется на основе кадровой политики, под которой понимается стратегия формирования, развития и рационального использования кадров. Осуществляют управление персоналом менеджеры. Они играют в организации три основные роли.

1. ***Принятие управленческих решений***. Основной проблемой в этом направлении является оптимальность управленческого решения и связанный с этим риск.
2. ***Информационная роль***, которая сводится к сбору, анализу и распространению информации.
3. ***Руководящая роль***, когда определяются направления деятельности, формируются взаимоотношения.

В процессе реализации этих ролей менеджеры выполняют следующие функции:

- обеспечивают выполнение организацией основного предназначения;
- проектируют и устанавливают связи между звеньями организации;

- разрабатывают стратегию поведения организации в изменяющемся окружении;
- обеспечивают служение организации интересам тех лиц и учреждений, которые ее контролируют;
- являются основным звеном связи организации с внешней средой;
- формально отвечают за результаты деятельности организации;
- официально представляют организацию на представительских мероприятиях.

Важной проблемой является управление персоналом. Поскольку кадровый потенциал состоит из двух его видов — потенциала сотрудника и кадрового потенциала организации, к важнейшим целям управления относятся формирование, обучение, развитие и реализация кадрового потенциала организации. Это требует улучшения качества работы каждого работника, оптимального использования им собственно потенциала, а также поддержания в этом направлении деятельности других работников организации. Основная цель управления персоналом приведена на рис. 3.7.

Первоначальной целью любой организации является стабилизация кадрового потенциала, которая предусматривает удовлетворение потребности организации в кадрах, их набор, закрепление за работой и обеспечение процессов адаптации. Далее возникает необходимость в обучении кадров. Это реализуется за счет профессионального обучения, использования различных систем повышения квалификации, а также стимулирования самообразования. По мере достижения кадрами нормативного уровня начинает реализовываться цель более высокого порядка, которая заключается в развитии кадрового потенциала и направлена на наращивание профессионализма работников, развитие их норм, ценностей, творчества и т. п. Достижение этой цели должно органично перерастать в реализацию профессионального карьерного роста и обеспечение самореализации личности.

К основным проблемам персонала относятся профессионализм, т. е. владение современными профессиональными знаниями, умениями и навыками; деформация кадров, связанная с ленью работников, злоупотреблением служебным положением,

нарушением прав других людей, бюрократизмом, взяточничеством и другими негативными явлениями.

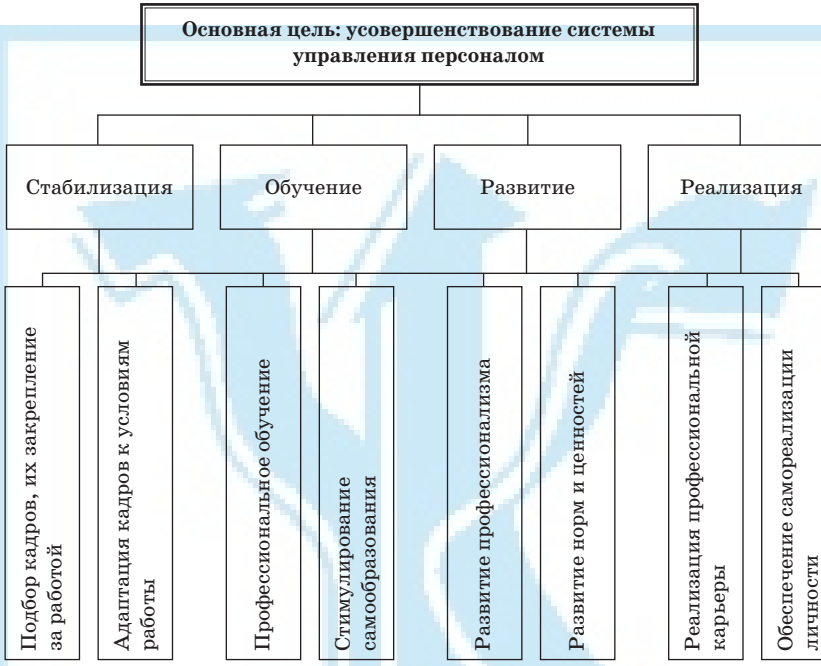


Рис. 3.7. **Целевая структура управления персоналом**

В этой связи возникает необходимость сознательного регулирования кадровых процессов. Технология работы с кадрами включает несколько важнейших составляющих: отбор кадров, их подготовку и переподготовку, воспитание, расстановку и продвижение.

Проблемы отбора, подготовки и воспитания управленческих кадров

Отбор кадров занимает центральное место в кадровой политике. Это идентификация, сопоставление, соотнесение наиболее общих требований, присущих должности или выдвигаемых организацией, сферой деятельности с характеристиками персонала, конкретного человека. При этом практикуются два вида от-

бора: при поступлении работника в организацию и нахождении его в организации, т. е. пролонгированный отбор — отбор в процессе профессионального развития. Отбор персонала необходимо отличать от его подбора. В процессе отбора происходит поиск людей под установленные требования социального института, а в процессе подбора осуществляются поиск, идентификация требований к должности с наличными возможностями. Отбор кадров закреплен ст. 38 Конституции Украины, согласно которой граждане могут быть избраны в органы государственной власти и местного самоуправления. Технология отбора такова:

- назначение на должность;
- замещение должности;
- конкурс на замещение должности среди кандидатов на место. При этом возможен как конкурс документов, так и конкурс-испытание;
- избрание на должность.

Важную роль в кадровой политике играет оценка кадров. Непосредственно оценка представляет собой результат соизмерения, сравнения познаваемого с принятым эталоном. Оценивается персонал по определенным критериям:

- профессиональным (профессиональные знания, умения, навыки);
- деловым (организованность, ответственность, инициативность, предприимчивость, эффективность деятельности);
- морально-психологическим (честность, способность к самооценке, справедливость, психическая устойчивость);
- интегральным (авторитет, здоровье, общая культура, мышление, речь).

Подготовка кадров предусматривает следующие составляющие.

1. Профессиональное образование.
2. Повышение квалификации или переквалификация.
3. Обучение управленческой деятельности.
4. Самообразование.

Важную роль в профессиональном развитии работника играют профессиональное обучение, переобучение, повышение квалификации, которое чаще всего осуществляется с отрывом от работы, либо с помощью дистанционного обучения.

На производстве профессиональное обучение кадров осуществляется как на рабочем месте, так и вне рабочего места. Первый вариант предполагает использование наставничества, когда опытный профессионал передает свои знания и опыт в процессе выполнения производственных заданий; делегирования полномочий, когда работнику передаются более сложные полномочия, усложняются задания; ротации, когда в процессе выполнения работ происходит смена работников. Профессиональное развитие на производстве, но вне рабочего места предполагает участие работника в "кружках качества", деловых и ролевых играх, тренингах, "мозговых штурмах".

Воспитание кадров управления предполагает решение множества задач, наиболее важными из которых являются следующие.

1. Развитие профессиональной мотивации.
2. Формирование честности, нетерпимости к коррупции.
3. Развитие склонности к инновациям.
4. Развитие интеллекта.

К основным проблемам работы с кадрами относятся такие:

- недостаточно четкое определение требований к профессиональным, социально-психологическим и нравственным характеристикам;
- нехватка научно обоснованных технологий работы с кадрами;
- недостаточная открытость и гласность в кадровых вопросах.

Деловая карьера управленца

Деловая карьера представляет собой процесс восхождения работника по служебной лестнице, при реализации которого изменяются навыки, способности и квалификационные возможности. В узком значении деловая карьера — это индивидуальный трудовой путь человека, способ достижения целей и результатов в основной форме личностного самовыражения.

Карьера осуществляется в течение всей жизни человека. Схематично это приведено в табл. 3.15.

В организации осуществляются профессиональное развитие и должностное продвижение человека. Профессиональная карь-

ера характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: учебу, начало трудовой деятельности, профессиональный рост, поддержание с возрастом индивидуальных профессиональных способностей и выход на пенсию. Эти стадии можно пройти последовательно в различных организациях.

Таблица 3.15

Соотношение возраста и карьеры человека

Возраст, лет	Этап жизни	Этап карьеры	Содержание этапа
До 14	Детство	Выбор карьеры	Поиск своего места в жизни, профессиональная ориентация
16–28	Юность	Рождение карьеры	Завершение профессионального самоопределения, овладение профессией
28–45	Ранняя взрослость	Развитие карьеры	Повышение квалификации, достижение признания в профессиональном сообществе, восхождение по служебным ступеням
45–65	Взрослость		
Старше 65	Зрелость	Угасание карьеры	Снижение профессиональной активности

Внутриорганизационная карьера охватывает последовательную смену стадий развития работника в пределах одной организации и реализуется по трем основным направлениям: вертикальному, горизонтальному и центробежному.

Вертикальное направление — это продвижение работника по служебной лестнице, что обычно и отождествляют с карьерой. Однако заметим, что возможно как восходящее, так и нисходящее развитие карьеры работника. Горизонтальное направление охватывает перемещение в другую функциональную сферу деятельности либо исполнение соответствующей роли на ступеньке, которая не имеет постоянного формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы). Центробежное направление предполагает движение работника к центру организации, ее руководству, например, приглашение сотрудника на недоступные для него ранее совещания, встречи, получение доступа к неформальной информации и т. д.

Понятийный аппарат карьеры многообразен. Он включает такие понятия: “реальная карьера”, “потенциальная карьера”, “нормальная карьера”, “скоростная карьера”, “десантная карьера” и “медленная карьера”.

Реальная карьера — это то, что человеку удалось реализовать в течение определенного периода в определенном виде деятельности в конкретной организации. Потенциальная карьера — это лично выстроенный человеком трудовой и жизненный путь, карьера-желание, карьера-мечта. Нормальная карьера представляет собой постепенное продвижение в соответствии с накоплением профессионального опыта. При этом проходит в среднем 40 лет от 8 до 12 должностных позиций, оставаясь на одной должности 3–5 лет.

Скоростная карьера — это стремительное восхождение по иерархии, занимающее в 2–3 раза меньше времени, чем нормальная карьера, т. е. от года до трех лет. ***Десантная карьера*** — это спонтанное замещение вакантной должности при отсутствии компетентности, но умении присутствовать при должности. Особенно такая карьера наблюдается в периоды кризисов. ***Медленная карьера*** занимает в 1,5–2 раза больше времени, чем нормальная. Это обусловлено тем, что в организации плохое карьерное продвижение, мало уровней карьеры или имеются так называемые карьерные пробки. Кроме того, карьера бывает типичной, когда совпадает с циклом в одной профессиональной области; устойчивой, когда осуществляется в одном виде профессиональной деятельности; прерывной, когда происходит смена профессии и прервана прежняя карьера.

На карьеру воздействуют несколько факторов.

1. Тип общественной системы, в которой работает управленец. При административно-авторитарной системе действуют не только профессиональные, но и идеологические факторы. При демократической системе на профессиональное продвижение влияют также финансовые факторы.
2. Команда руководителя, в которой работник занимает определенное место.
3. Практика протежирования, т. е. отбор персонала на основе личных связей.
4. Развитость карьерного пространства и карьерной среды. Карьерное пространство представляет собой относительно

обособленную совокупность должностной структуры, задающей необходимые условия для реализации профессионального опыта и запросов специалиста. Карьерная среда — это единство карьерного пространства и достаточных условий, созданных в организации для управления карьерой персонала.

Классификация карьеры показана на рис. 3.8.

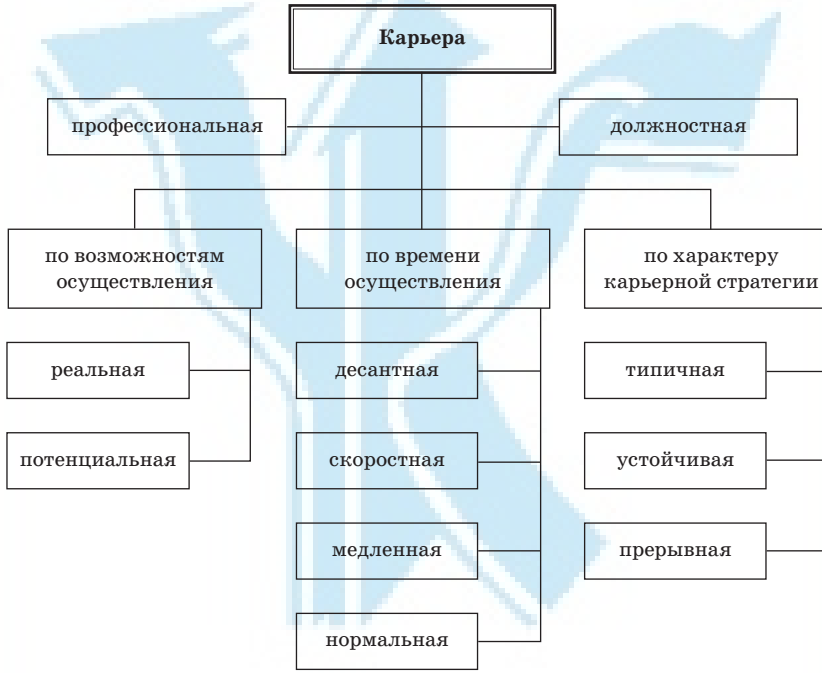


Рис. 3.8. **Классификация карьеры**

Значительный вклад в формирование карьерной среды вносят непосредственно работники. При этом относительно карьеры различают несколько типов работников.

Наиболее распространен тип работника, равнодушного к карьере. Обычно он лишен тщеславия, сосредоточивает основное внимание либо на других сферах деятельности (например, семье, детях), либо на отдельных аспектах производственной деятельности (например, рационализаторстве). Если этот человек

профессионал, отличается развитыми социально-психологическими и нравственными качествами, его отстраненность от карьерных процессов может снижать эффективность работы организации. В этом случае необходима специальная воспитательная работа, направленная на развитие карьерной мотивации, разъяснение того, что карьерное продвижение может обеспечить работнику лучшее удовлетворение семейных потребностей.

Второй тип — открытый карьерист, не скрывающий своих карьерных претензий и проводящий агрессивную политику для того, чтобы занять карьерную ступень. Он уверен в себе, провоцирует конфликты, побуждает соперников делать ошибки и в конечном итоге способен достичь своей цели. Относительно такого работника задача руководителя заключается в преодолении карьерной агрессии, ориентации на спокойное, осмысленное отношение к карьерной позиции, умение видеть как ее достоинства, так и недостатки.

Третий тип — карьерист-мечтатель. По сути это недостаточно зрелый человек, мало способный к практической карьерной деятельности и компенсирующий эту неспособность мечтанием о будущих карьерных успехах. Задача руководителя в этом случае состоит в том, чтобы объяснить карьерному мечтателю реальное положение вещей, втянуть его в реальную деятельность.

Четвертый тип — скрытый умный карьерист, действующий спокойно и расчетливо с соблюдением правил карьерного роста.

Г. Огарев в книге “31 закон карьерного роста” раскрывает субъективный аспект карьерного роста, т. е. то, что связано с активной деятельностью работника на поприще карьерного роста. Приведем эти законы [40].

1. Не скрывай своего честолюбия, проявляй инициативу.
2. Стань популярной личностью среди коллег.
3. Будь безукоризненно корректен с начальником.
4. Ставь интересы компании на первое место.
5. Помни, что точность — вежливость королей.
6. Постоянно интересуйся состоянием дел на фирме, будь в курсе событий.
7. Никогда не осуждай в кулуарах решения начальства.
8. Создай себе репутацию энтузиаста.
9. Не сливайся со стенами на корпоративных вечеринках — привидения пугают людей.

10. Не стесняйся выдвигать идеи.
11. Будь осторожен — конкуренты не дремлют!
12. Не смешивай понятия “лояльность” и “подхалимство” перед лицом коллег.
13. Не упускай случая продемонстрировать верность начальству — слуги часто становятся советниками.
14. Скрывай свои грандиозные планы — быстрее достигнешь цели.
15. Демонстрируй готовность к жертвам во имя блага компании — верноподданные всегда в цене.
16. Ищи подводные рифы — попадешь в правильное русло.
17. Не пренебрегай сплетнями, но никогда не распространяй их.
18. Сдерживай свои эмоции — порадуешься в свое время.
19. Рационально организовывай свою работу — бери пример с Цезаря, делавшего одновременно несколько дел.
20. Овладевай новыми знаниями и навыками.
21. Никогда не показывай, что умнее начальника, — прослывешь мудрецом.
22. Следи за своим имиджем.
23. Будь доброжелателен ко всем.
24. Не лезь в чужой монастырь со своим уставом.
25. Мимикрируй — станешь “своим” для начальства.
26. Будь готов к сверхурочной работе.
27. На пути к желаемому не забывай о радостях жизни.
28. Не останавливайся на достигнутом — потеряешь завоеванное.
29. Устанавливай сроки достижения своих целей.
30. Вырабатывай устойчивость к стрессу — станешь неуязвим.
31. Заключай сделку до того, как рассказываешь об идее.

Модели управления деловой карьерой

Поскольку карьера играет большую роль в жизнедеятельности работника, а многочисленные исследования показывают влияние карьерной мотивации на эффективность его производственной деятельности, вполне разумным является управление карьерой. Влияние совершенствования управления

карьерой на результаты деятельности организации показано на рис. 3.9 [73, с. 465].

Рис. 3.9. **Влияние совершенствования управления деловой карьерой работника на результаты деятельности организации**

Влияние совершенствования управления деловой карьерой на увеличение объема работ и услуг и повышение их качества осуществляется в значительной мере опосредованно через сокращение расходов на обучение работников и набор кадров. Повышение стабильности кадров неизбежно положительно влияет на объем работ и услуг и повышение их качества.

Наличие открытой стратегии управления карьерой является признаком высокого уровня развития организации и прогрессивности ее руководителя. Дело в том, что наличие такой стратегии связано с определенным демократическим тонусом общества и организации, а также профессионализмом руководителя. Руководитель-профессионал, обладающий высоким и нефор-

мальным авторитетом в организации, заинтересован в карьерном продвижении подчиненных, прекрасно понимая, что они не создают ему реальной конкуренции, а если и создают, то заставляют повышать личный профессиональный уровень. Вместе с тем руководитель авторитарного типа с низким пределом профессионального развития и соответствующим авторитетом не заинтересован в совершенствовании управления карьерой.

Управление карьерой предполагает:

- определение парадигмы кадровой политики. В организациях со значительной долей интеллектуального труда наиболее эффективной является концепция кадрового потенциала, предполагающая создание условий для наращивания и реализации профессиональных возможностей работников;
- максимальное обеспечение объективности оценки индивидов, уровня развития их профессиональных, деловых и нравственных качеств;
- открытость и гласность управления карьерой, включение в этот процесс работников, публичная аргументация принимаемых кадровых управленческих решений;
- создание работникам максимально равных возможностей в профессиональном обучении и продвижении, участии в творческой конкуренции;
- систематичность управления карьерой, т. е. мероприятия по карьерному обучению и продвижению должны проводиться постоянно и системно. Для управления карьерой создается специальная подсистема;
- дифференцированный и индивидуальный подход руководителя к подчиненным, что означает анализ кадрового состава с позиций перспективности работников, включение их в кадровый резерв и т. д.

Управление деловой карьерой работника организации (рис. 3.10) включает отбор специалистов, притязающих на карьерный рост, их экспертное оценивание, проведение стажировок и обучения, осуществление консультирования и ротации кадров [73, с. 463].

Ключевую роль в кадровой политике и управлении карьерой играют менеджеры по персоналу.

Рис. 3.10. **Управление деловой карьерой работника организации**

1. ***Кадровый стратег*** — член управленческой команды, отвечающий за разработку и реализацию кадровой стратегии, а также за организационные механизмы ее обеспечения; системы управления и руководства службами, осуществляющими функции кадрового менеджмента (вице-президент по управлению персоналом).

2. ***Руководитель службы управления персоналом*** — организатор работы кадровых подразделений.

3. ***Кадровый технолог*** — разработчик и реализатор творческих подходов в специфических для менеджера по персоналу об-

ластях деятельности, компетентный в специальных и технологических вопросах, способный привлекать внутренние и внешние ресурсы и эффективно использовать их с учетом деловых перспектив организации (руководитель службы организационного развития или развития персонала).

4. ***Кадровый инноватор*** — руководитель, лидер-разработчик экспериментальных, инициативных или пилотажных проектов, требующих большого внимания и тщательной проработки, прежде чем широко применяться в практике кадрового менеджмента организации.

5. ***Исполнитель*** — специалист, осуществляющий оперативную кадровую политику.

6. ***Кадровый консультант*** (внешний или внутренний) — профессионал, использующий панорамное видение перспектив корпорации, практические знания в области управления человеческими ресурсами и навыки эксперта для определения потребностей, возможностей и путей решения проблем, связанных с развитием организационно-кадрового потенциала.

Фактически эти профессиональные роли являются ***минимальным*** ролевым набором для эффективно работающей управленческой команды в системе кадрового менеджмента отдельно взятой организации.

К основным проблемам карьеры и управления карьерой относятся следующие:

- неразвитость карьерного пространства и карьерной среды организации, что означает минимальное количество карьерных позиций в организации и негативное отношение членов организации к карьерному росту. Карьерному продвижению мешают “карьерные пробки”, когда ключевые карьерные позиции занимают люди со связями либо работники, “досиживающие” последние годы перед пенсией. Для решения таких проблем требуется расширение карьерного пространства организации и работа с карьерной мотивацией ее работников;
- недостаточная открытость и демократичность карьерного продвижения работников, действие традиционных недостаточно эффективных, часто деформированных механизмов карьерного роста: кумовства, землячества, взяток и др. Это наиболее болезненные проблемы. Для их реше-

ния необходима реализация комплекса мер — от развития антикоррупционного законодательства до максимального технологического обеспечения открытости и гласности карьеры;

- неэффективность работы кадровых институций организации и недостаточность кадрового обеспечения самой кадровой работы. Такие проблемы решаются посредством перестройки кадровых институций и обеспечения их специально подготовленными кадрами.

3.6. Управление персоналом и связанные с ним проблемы

Сущность управленческого персонала

Под персоналом понимается категория работников, объединенных по признаку принадлежности к организации (аппарату, отделу, службе) или профессии (управленческий, административный, инженерный, технический).

Менеджер — это член организации, осуществляющий управленческую деятельность и решающий управленческие задачи.

Менеджеры, или управленцы, отличаются от других категорий персонала тем, что заняты управленческим трудом, который имеет ряд особенностей.

1. Управленческий труд представляет собой умственный труд, основными звеньями которого являются организационно-административная и воспитательная работа, аналитическая и информационно-технологическая деятельность.

2. Управленческий труд предполагает опосредованное участие его исполнителя в производстве материальных и духовных благ. Правда, чем сложнее производительный труд, многообразнее его специализация и разделение, больше субъектов-участников, тем существеннее его результаты зависят от управленческого труда.

3. Предметом этого труда является информация. Управленческая деятельность — это деятельность по сбору, переработке и передаче информации.

4. Средствами управленческого труда являются организационная и вычислительная техника, обеспечивающая получение, обработку и реализацию управленческой информации.

5. Результатами этой деятельности являются управленческие решения, реально изменяющие объект управления, сохраняющие его равновесие либо приводящие к переходу в новое состояние.

6. Управленческий труд подвержен разделению, которое носит вертикальный характер и приводит к дифференциации управленцев на три основные группы: руководителей, которые принимают решения по важным вопросам, направляют и контролируют работу; специалистов, которые готовят и реализуют решения, сочетают управление и исследование; вспомогательный персонал, осуществляющий информационное обеспечение аппарата управления.

Менеджеры выполняют в организации три взаимосвязанные ***роли***:

- руководящую, связанную с формированием взаимоотношений. При этом основная проблема заключается в формировании благоприятной социально-психологической обстановки в коллективе и преодолении им конфликтов;
- принятия управленческих решений. При этом проблемы связаны с оптимальностью решения, его информационным обеспечением и риском;
- инструментально-технологическую, связанную с обеспечением управленческой деятельности, реализацией управленческих решений. При этом основная проблема состоит в ресурсной обеспеченности управленческой деятельности и реализации ее процедур.

Менеджеры выполняют пять основных ***функций***: планирование, организация, подбор персонала, руководство, контроль. Их совокупность называется процессом управления. Каждая из функций включает следующие составляющие:

- планирование: постановку целей и стандартов;
- разработку правил и последовательности действий;
- разработку планов и прогнозирование возможностей в будущем;
- организацию: постановку определенных задач перед каждым подчиненным, разделение на отделы;

- делегирование части полномочий подчиненным;
- разработку каналов управления и передачи информации, координацию работы подчиненных;
- управление персоналом: решение вопроса об определении стандарта для подходящих кандидатов;
- подбор и отбор подходящих работников;
- установку стандартов работы, компенсацию работникам, оценку выполнения работ;
- консультирование, обучение и развитие работников;
- руководство: решение вопроса, как заставить работников выполнять свою работу;
- оказание моральной поддержки, мотивация подчиненных;
- контроль: установление таких стандартов, как квота продаж, качество, уровень продуктивности;
- проверку соответствия выполнения работ стандартам; при необходимости их корректировку.

Управление персоналом — это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив и отдельных работников в целях обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, созидательного труда и достижения целей предприятия. Управление персоналом (в настоящее время более известное как управление человеческими ресурсами) — это управление людьми. Оно отвечает концепциям и методам, которые управляющему необходимо использовать при работе с персоналом. К ним относятся:

- анализ работы (определение характера работы работника);
- планирование потребности в персонале и найм кандидатов на работу;
- отбор кандидатов;
- ориентация и обучение новых работников;
- управление оплатой труда;
- обеспечение мотивации и льгот;
- оценка исполнения;
- общение;
- обучение и развитие;
- формирование у работников чувства ответственности;
- здоровье и безопасность работников;
- работа с жалобами и трудовые отношения.

Методов управления персоналом существует много (рис. 3.11) [75, с. 30]:

Рис. 3.11. **Классификация методов управления персоналом**

Исследователями было предложено множество характеристик компетентности менеджера по персоналу; 11 областей компетентности были признаны *ключевыми,* поскольку фигурировали в экспертных оценках всех шести упомянутых ролей менеджера по персоналу. Эти ключевые области компетентности были объединены в три группы.

1. ***Личная порядочность:***
   - этичность — уважение прав личности, ответственность за взятые обещания, надежность, честность, справедливость;
   - добросовестность — высокие требования к результатам своей работы;

- рассудительность — способность принимать разумные, реалистичные и обоснованные решения.

2. ***Целеустремленность и продуктивность:***

- результативность — ориентация на конечный результат;
- настойчивость — способность преодолевать ограничения, накладываемые сложившейся ситуацией;
- преданность организации и деловая ориентация — готовность следовать нормам организации, увлеченность работой и ответственность за качество своей работы;
- уверенность в себе — готовность и умение решать неординарные задачи.

3. ***Навыки командной работы:***

- командная ориентация — понимание необходимости совместной деятельности и умение работать во взаимодействии с другими;
- контактность — умение устанавливать деловые и творческие отношения с партнерами;
- коммуникабельность — умение использовать устную и письменную речь, стилистические и другие выразительные средства для воздействия на партнеров и достижения взаимопонимания;
- умение слушать — способность воспринимать, усваивать и использовать информацию, извлекаемую из устной коммуникации.

Экспертная оценка значимости этих ключевых областей компетентности для успешной работы менеджера по персоналу позволила проранжировать их в следующем порядке (по мере убывания степени важности): этичность; коммуникабельность; умение слушать; контактность; командная ориентация; добросовестность; рассудительность; результативность; настойчивость; уверенность в себе; преданность организации и деловая ориентация.

Отбор, подготовка и воспитание управленческих кадров

В государстве для формирования, развития и рационального использования кадров разрабатывается кадровая политика. Кадровая политика проводится также на уровне отдельных организаций. Она непосредственно реализуется в управлении персоналом. На-

иболее важными составляющими кадровой политики являются отбор, подготовка и воспитание управленческих кадров.

Отбор кадров занимает центральное место в кадровой политике. Он представляет собой идентификацию, сопоставление, соотнесение наиболее общих требований, присущих должности, или требований, выдвинутых организацией, сферой деятельности персонала с характеристиками персонала, конкретного человека. При этом различают отбор при поступлении и продвижении (пролонгированный) в процессе профессионального развития работника.

Отбор персонала следует отличать от его подбора. В процессе отбора происходит поиск людей под установленные требования социального института, а в процессе подбора — поиск, идентификация требований должности с возможностями. Принципы отбора сформулированы в ст. 38 Конституции Украины, где гарантируется равная возможность участия граждан в управлении государственными делами независимо от пола, расы, национальности, языка, религии.

Технологически отбор обеспечивается посредством назначения либо избрания на должность, замещения должности и прохождения на должность по конкурсу, который проводится при наличии не менее чем двух кандидатов. Различают конкурс-испытание и конкурс документов.

Ключевую роль при этом играет оценка претендента, которая представляет собой результат соизмерения, сравнения оцениваемого с определенным эталоном. Оценивание осуществляется обычно по четырем группам критериев:

- профессиональные качества (профессиональные знания, умения и навыки);
- деловые качества (организованность, ответственность, инициативность, предприимчивость, эффективность действий);
- морально-психологические качества (честность, способность к самооценке, справедливость, психологическая устойчивость, нетерпимость к коррупции);
- интегральные качества (авторитет, здоровье, общая культура, мышление, речь).

Индивиды оцениваются по каждому из перечисленных критериев и сравниваются с заданной нормой (рис. 3.12).

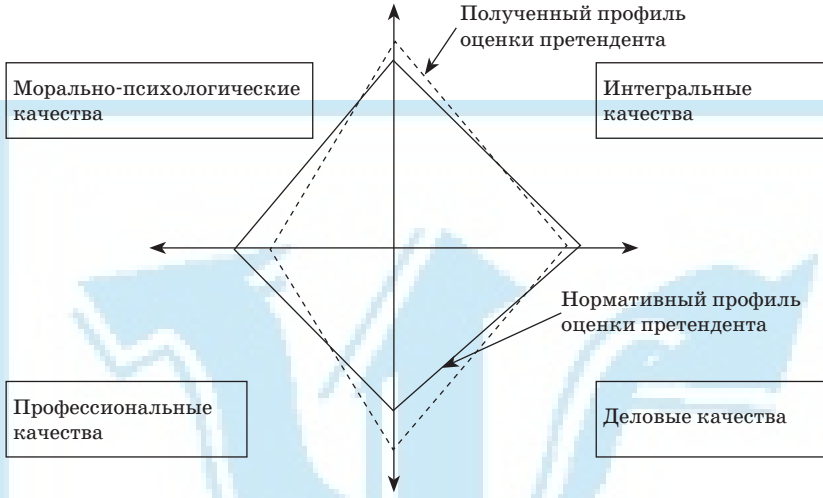


Рис. 3.12. **Нормативный и полученный профили оценки претендента на должность**

Подготовка кадров включает несколько составляющих:

- профессиональное образование;
- повышение квалификации и переквалификацию;
- обучение управленческой деятельности;
- самообразование.

Воспитание кадров представляет собой особую разновидность воспитания — воспитание взрослых людей. Обычно оно сосредоточивается на таких направлениях:

- развитие профессиональной мотивации;
- формирование честности, нетерпимости к коррупции;
- развитие склонности к инновациям;
- совершенствование интеллекта.

Таким образом происходит становление профессионально подготовленных управленческих кадров.

3.7. Управление развитием трудового коллектива

Сущность трудового коллектива

Трудовой коллектив выступает формой совместной деятельности людей. К характерным признакам ассоциации относятся следующие.

1. Коллектив представляет собой объединение людей, созданное для производительной деятельности в различных сферах общества. Необходимость возникновения коллектива связана с определенной общественно значимой потребностью, для удовлетворения которой необходима производительная деятельность некоторой общности людей.

2. Коллектив представляет собой форму совместной деятельности людей, обеспечивающую синергетический эффект, умножение результата, который оказывается гораздо больше механической суммы индивидуальных трудовых вкладов.

3. Коллектив характеризуется собственной организацией и управлением, которые являются важнейшими средствами образования и укрепления коллектива, реализации его функций. Он представляет собой управляемую и самоуправляемую организации.

4. Членам коллектива свойственны общность целей, интересов, ценностей и т. п. Коллектив — это не только внешнее единство, а единство, пронизывающее внутренний мир его участников: мотивы, ценности, установки.

5. Коллектив выступает как единство индивидуальностей. Сила коллектива не только в подчинении индивида общим интересам, но и в развитости человеческой индивидуальности.

6. Коллективу свойственна структурированность, т. е. наличие функциональной, профессионально-квалификационной, социально-демографической, социальной и социально-психологической структур.

Современному обществу присуще многообразие трудовых ассоциаций (табл. 3.16).

Коллектив представляет собой сложную социотехническую систему. Социальная структура трудового коллектива включает несколько составляющих.

1. Технико-технологическая структура производства лежит в основе построения трудового коллектива, определения всех остальных его структур. Эта структура может быть современной или отсталой, что предполагает ее обновление.

Таблица 3.16

Классификация трудовых ассоциаций

Критерий классификации	Разновидности трудовых ассоциаций и их характеристика
Сфера деятельности	***Производственный коллектив*** (занят в сфере материального производства). ***Обслуживающий коллектив*** (действует в сфере услуг). ***Коллектив, работающий в сфере культуры, науки, образования*** (осуществляет культурно-образовательную деятельность)
Форма собственности	***Государственный коллектив*** (основан на государственной форме собственности). ***Кооператив*** (создан на коллективной форме собственности). ***Коллектив арендного типа*** (основан на аренде собственности у государства или кооператива). ***Коллектив, базирующийся на частной форме собственности*** (владельцем собственности является частное лицо)
Уровень развития	***Формирующийся коллектив*** (находится на стадии возникновения). ***Реорганизуемый коллектив*** (переживает процесс обновления, реформирования). ***Стабильный коллектив*** (характеризуется устойчивостью основных характеристик)
Уровень сплоченности	***Разобщенный коллектив*** (расколот на враждебные группировки). ***Разъединенный коллектив*** (состоит из нескольких групп). ***Сплоченный коллектив*** (основан на единстве интересов и ценностей)
Размер	***Крупный коллектив*** (тысячи работников). ***Средний коллектив*** (сотни работников). ***Малый коллектив*** (десятки работников)
Организационные связи	***Первичный коллектив*** (объединение людей, совместно решающих общую задачу и связанных личными контактами). ***Вторичный коллектив*** (совокупность первичных коллективов)
Период существования	***Постоянный коллектив*** (существуют долгий период). ***Временный коллектив*** (создается на период решения опеределенной задачи)

2. Профессионально-квалификационная структура содержит обусловленную технологической структурой совокупность работников с профессионально-квалификационной подготовкой. Для этой структуры могут быть характерны две крайности. Первая связана с низкой квалификацией работников, а вторая — с очень высокой. В обоих случаях наблюдаются реальные проблемы управления: в первом случае — недостаточный уровень квалификации работников, а во втором — избыточный, при котором работники могут утратить позитивную трудовую мотивацию.

3. Половозрастная структура включает работников различной возрастной и половой принадлежности. Эффективный трудовой коллектив характеризуется гармоничным сочетанием различных групп.

4. Ролевая структура характеризуется социальными ролями, которые исполняют работники.

5. Организационная и управленческая структура, согласно которой коллектив представляет собой определенный тип организации, содержит управляющую и управляемые подсистемы.

6. Социально-психологическая структура включает людей различного уровня конфликтности и эмоциональности с ориентацией на сотрудничество.

7. Интеллектуальная структура характеризуется группами людей с различными уровнями интеллектуального развития.

Основные проблемы управления трудовым коллективом

Управление трудовым коллективом не следует путать с управлением производством, которым занят трудовой коллектив. В реальной жизни руководитель часто не различает эти принципиально различные, хотя и взаимосвязанные направления деятельности. Проблемный комплекс управления приведен в табл. 3.17.

Управление трудовым коллективом предусматривает диагностику проблем, прогнозирование перспектив их естественного развития, выработку модели преобразований объекта управления, позволяющих достичь поставленной цели управления.

Управление трудовым коллективом включает две составляющие: управление функционированием, которое ориентировано на обеспечение решения коллективом стоящих перед ним задач,

и управление развитием коллектива, направленное на выведение коллектива в принципиально новое качественное состояние, когда коллектив оказывается способным ставить и решать более высокие задачи.

Таблица 3.17

Характеристика основных проблем трудовой ассоциации и способы их технологического решения

Проблема	Способы решения
Несовершенство производственного процесса	Технико-технологическая реконструкция производства, его обновление
Невыполнение производственных заданий	Поиск узких мест производства и их устранение; поиск и реализация резервов; коррегирование плановых заданий
Отчуждение человека от собственности	Коллективные формы собственности, участие в доходах, экономическая демократия, приватизация, создание акционерных предприятий и т. д.
Уровень квалификации	Повышение уровня профессионально-квалификационной подготовки работников, наращивание интеллектуального капитала
Текучесть кадров	Мониторинг, работа с увольняющимися работниками, профессиональная ориентация и адаптация, гуманизация труда, развитие трудовой мотивации
Адаптация	Профессиональная ориентация и адаптация к профессии, профессиональное обучение и воспитание, контроль за адаптацией, развитие мотивов и интересов
Профессиональное продвижение	Профессиональное обучение, повышение квалификации и продвижение, карьерограммы, деловые игры по замещению образовавшихся вакансий
Неблагоприятный психологический климат, конфликты	Диагностика и профилактика психологического климата и конфликтов, психологическая разгрузка, обучение бесконфликтному поведению
Неэффективность управления	Управленческое консультирование (диагностика и реформирование системы управления), антикризисное и инновационное управление, внедрение передовых методов управления
Отсталость структур	Диагностика, мониторинг, антикризисное управление, программы и планы модернизации структур
Проблема развития трудовой ассоциации	Мониторинг, программирование и планирование социально-экономического развития

Важной задачей управления трудовым коллективом является формирование благоприятного психологического климата, под которым понимаются такие отношения в коллективе, которые максимально способствуют производительной деятельности коллектива и развитию его личностей. Л. Орбан-Лембрик выделил такие показатели благоприятного психологического климата в коллективе [43, с. 378–381]: наличие специалистов различных уровней профессионального мастерства для того, чтобы начинающие работники видели свою профессиональную перспективу, а высококвалифицированные работники чувствовали внимание со стороны молодых; коллектив должен быть оптимально структурирован на группы; наличие в коллективе традиций, устойчивых норм поведения; оптимальность половозрастной структуры, где наблюдается гармония между различными подгруппами; наличие неформальной структуры в коллективе, которая не находится в оппозиции к формальной структуре; автономность, степень изолированности группы; психологическая совместимость членов коллектива.

Управление развитием коллектива нельзя сводить к формированию благоприятного социально-психологического климата. Последнее предполагает регулирование численного, половозрастного состава коллектива, обеспечение неформальных отношений и психологической совместимости работников, а также изменений в стиле и методах руководства. Вместе с тем управление развитием коллектива нельзя сводить только к решению возникающих в нем проблем. Оно выходит за пределы решения назревших проблем, предусматривает не только их решение, но и недопущение возникновения новых проблем. Это качественное изменение коллектива, реализация перспективной модели будущего в настоящем.

Управление развитием коллектива состоит из нескольких этапов.

Первый этап включает научные исследования и выработку прогнозов относительно перспектив развития коллектива, формирование характеристики его будущего. При этом исследуется не только внутренняя логика развития коллектива, но и изменения внешней среды.

Второй этап концентрируется на разработке проекта социального развития коллектива, который описывает его социальную структуру, организацию, модель управления. При этом

проектирование может базироваться на различных принципах и подходах. Его смысл заключается в том, чтобы придать модели будущего нормативную форму, ресурсное обоснование, четкое выражение в виде определенной системы показателей.

Третий этап ориентирован на разработку плана социального развития, т. е. способов и путей реализации построенного на предыдущем этапе проекта социального развития.

Четвертый этап предполагает разработку менеджмента внедрения модели и реализации плана социального развития. На практике эта деятельность часто недооценивается, что приводит к тому, что продуманные планы и программы оказываются нереализованными декларациями.

3.8. Проблемы развития управленческой культуры

Понятие культура

Впервые в литературе слово "культура" встречается в "Тускуланских диспутах" (45 г. до н. э.) римского оратора и философа **Марка Туллия Цицерона** (106–43 до н. э.). Культура (от лат. *cultura* — возделывание, воспитание, образование, развитие, почитание) — это исторически определенный уровень развития общества и человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях.

Соответственно двум основным видам производства — материального и духовного — выделяется культура материальная и духовная. Материальная культура охватывает сферу материальной деятельности и ее результаты (орудия труда, жилище, предметы повседневного обихода, одежда, средства транспорта, связи и др.). Духовная культура охватывает сферу сознания, духовного производства (познание, нравственность, воспитание и просвещение, включая право, философию, этику, эстетику, науку, искусство, литературу, мифологию, религию). Гармоничное развитие культуры естественно предполагает органическое единство материальной и духовной культуры.

Культура включает не только предметные результаты деятельности людей (машины, технические сооружения, резуль-

таты познания, произведения искусства, нормы права и морали и пр.), но и субъективные человеческие силы и способности, реализуемые в деятельности (знания и умения, производственные и профессиональные навыки, уровень интеллектуального, эстетического и нравственного развития, мировоззрение, способы и формы взаимного общения людей в рамках коллектива и общества).

Культура, если ее рассматривать в широком плане, объединяет как материальные, так и духовные средства жизнедеятельности человека, произведенные человеком. Материальные и духовные реальности, созданные творческим трудом человека, называются ***артефактами***, т. е. искусственно созданными. Таким образом, артефакты, будучи материальными или духовными ценностями, имеют не естественное, природное происхождение, а задуманы и созданы человеком как творцом, хотя, конечно, он использует для этого в качестве исходного материала объекты, энергию или сырье природы и действует в согласии с законами природы.

В силу того, что человек по природе существо духовно-материальное, он потребляет как материальные, так и духовные артефакты. Для удовлетворения материальных потребностей он создает и потребляет пищу, одежду, жилище, создает технику, материалы, здания, сооружения, дороги и т. п. Для удовлетворения духовных потребностей он творит художественные ценности, нравственные, эстетические, политические, идеологические и религиозные идеалы, науку и искусство. С учетом этого деятельность человека распространяется по всем каналам как материальной, так и духовной культуры. Именно поэтому человек является исходным системообразующим фактором в развитии культуры. Человек создает и использует мир вещей и мир идей, вращающиеся вокруг него; он играет роль демиурга, творца, а его место в культуре — это место центра мироздания артефактов, т. е. центра культуры. Человек творит культуру, воспроизводит и использует ее как средство для собственного развития. Он архитектор, строитель и житель того природного мира, который называется культурой мира, “второй природой”, “искусственно созданным” обиталищем человечества. Это тот мир реальностей, который на планете Земля до человека не существовал, реальность, которая возникает, живет и развивается

вместе с человеком и которая будет существовать до тех пор, пока будет существовать человек.

По мнению антропологов, культура состоит из четырех элементов.

1. ***Понятия (концепты)***. Они содержатся главным образом в языке. Благодаря им становится возможным упорядочение опыта людей.

2. ***Отношения***. В различных культурах часто по-разному истолковываются взаимосвязи. Каждая культура формирует определенные представления о взаимосвязях понятий, относящихся к сфере как реального мира, так и сверхъестественного.

3. ***Ценности***. Это общепринятые убеждения относительно целей, к которым должен стремиться человек. Они составляют основу нравственных принципов. В разных культурах может отдаваться предпочтение разным ценностям (героизму на поле боя, художественному творчеству, аскетизму), и каждый общественный строй устанавливает, что является ценностью.

4. ***Правила***. Это элементы (в том числе и нормы), регулирующие поведение людей в соответствии с ценностями определенной культуры.

Отрасли культуры

Культура состоит из ряда отраслей.

1. ***Материальная культура*** определяет меру господства человека над природой и включает следующие компоненты:

- *культуру труда*, в которую входят культура процессов труда и условий труда;
- *культуру экономических отношений*, в структуру которой входит культура рыночных и экономических отношений;
- *культуру сексуальных отношений*, предусматривающую органическое единство любви, сексуальности и нравственной ответственности;
- *экологическую культуру*, ориентирующуюся на сохранение окружающей природной среды.

2. ***Социальная культура*** интегрирует такие отрасли:

- *социологическую культуру*, т. е. распространенность в обществе социологической науки, владение людьми ее знаниями;

- *культуру социальных отношений*, предусматривающую способность людей формировать взаимоотношения, преодолевать конфликты, развивать сотрудничество и т. п.;
- *культуру социально-преобразующей деятельности*, т. е. владение опытом, знаниями и технологиями социально-преобразующей деятельности.

3. ***Политическая культура*** представляет собой сложное единство:

- *политологической культуры*, которая характеризует понимание людьми политической жизни;
- *культуры политических отношений*, предусматривающей формирование политических отношений в соответствии с принципами гуманизма, закона, прав человека;
- *правовой культуры*, определяющей знание и понимание людьми законов и деятельность в соответствии с ними;
- *культуры политической деятельности,* ориентированной на использование цивилизованных средств и методов политической деятельности.

4. ***Управленческая культура*** определяет соответствие управления достижениям цивилизации. Она включает:

- *культуру принятия управленческих решений*, позволяющую достигать высокого эффекта от управленческого решения;
- *культуру управленческих отношений*, обеспечивающую интеграцию людей при реализации управленческих решений;
- *культуру стиля управленческой деятельности,* определяющую владение различными стилями управления и их эффективное использование руководителем.

5. ***Духовная культура*** состоит из следующих элементов:

- *исследовательско-познавательной культуры* — науки, которая характеризует владение учеными передовыми методами научных исследований, формами организации науки, реализации ее достижений в практику;
- *художественной культуры*, охватывающей все виды литературы и искусств;
- *мировоззренческой культуры*, выражающей систему взглядов человека на мир, общество и самого себя;

- *нравственной культуры*, характеризующей нравственное сознание и взаимоотношения людей;
- *религиозной культуры*, выражающей культуру религиозной веры, религиозной терпимости.

Социальные функции культуры

Культура — одно из наиболее масштабных явлений. По объему это понятие соперничает с понятием "общество", поэтому выполняет следующие важные социальные функции:

- ***человекотворческую***, которая формирует тип личности, соответствующий определенному уровню развития общества, обеспечивает процесс социализации личности;
- ***производства и накопления духовных ценностей***, т. е. культура гармонизирует ценности и создает целостное пространство духовного богатства человечества;
- ***нормативную***, которую предопределяют духовные ценности, апробирующиеся в массовой деятельности людей и формирующие нормы; эта функция осуществляет нормативизацию действий, средств и целей человеческой жизнедеятельности. Практическое использование норм культуры позволяет раскрыть их значение и эффективность;
- ***оценочную***, подразделяющую действия человека на положительные и отрицательные, изящные и неизящные, гуманные и бесчеловечные, прогрессивные и консервативные и т. д. Культура создает методы и критерии оценки действий человека и таким образом формирует режим регламентированного и ранжированного поведения человека;
- формируя эталонные ценности, культура вырабатывает идеалы, которые исполняют роль стимулов для формирования и отбора целей в жизнедеятельности человека, т. е. выполняет функцию ***целеполагания***; она типизирует цели, разрабатывает их содержание и делает достоянием общества. Практическая работа по достижению целей и их реализации требует от человека знаний и умений, причем знаний не только специально научных, т. е. в основном технократических, но и знаний гуманитарных, т. е. нравственно-духовных;

- ***регулятивную***, регулирующую жизнедеятельность людей и общества посредством норм, ценностей, идеалов и т. п.;
- ***коммуникативную***, обеспечивающую общение людей в определенных социальных формах. При этом проявляется особый тип коммуникации — коммуникации человека с культурой;
- ***познавательную*** в широком значении. Культура осуществляет различные формы познания. В культуре осуществляется художественное познание, религиозное, нравственное и т. д. Основным результатом познавательного отношения к миру в культуре является установление смысла и значения содержания артефактов или явлений природы, которые стали объектом культуры;
- ***смыслообразующую***, которая осуществляется с помощью творческих приемов, особых для каждого вида духовной деятельности, языков и знаков, специфического набора символов и образов, понятий и идей. Продуцируя и репродуцируя духовные ценности, культура создает определенную систему коммуникаций, которая должна обеспечить обмен и взаимодействие участников культурного процесса;
- ***интегрирующую общество***, которая обеспечивает взаимодействие людей посредством ценностей, поддерживает и развивает целостность общества. При этом культура обеспечивает социализацию человека, постоянно предлагая ему нормы, образцы и алгоритмы жизнедеятельности, отличающиеся от поведения животных. Таким образом, культура выводит человека из мира животного в мир человека разумного, осознающего свое общественно-социальное представление;
- ***общественной памяти***, когда культура создает способы и средства сохранения и накопления опыта духовной деятельности человека. Она ***хранит опыт и духовные богатства человечества***. Благодаря этой роли культуры становится возможным формирование глубинных подсознательно действующих алгоритмов культурного поведения человека, т. е. формирование архетипов, которые закрепляют поведенческие образцы или модели на психофизиологическом уровне. Швейцарский психолог, созда-

тель аналитической теории личности **Карл Густав Юнг** (1875–1961) убедительно показал, что архетипы действуют как врожденные психологические структурные образования, которые возникли, однако, в результате культурного развития человека. Архетипы служат питательной почвой для творчески продуктивной духовной деятельности человека;

- ***рекреативную***, которая проявляется в создании способов, позволяющих восстанавливать духовные силы, обновлять и приводить в норму духовный потенциал, осуществлять своеобразную профилактику духовного состояния, то, что обычно называется "очищением души". В открытой культуре человек свободен в своем выборе и поэтому ему доступны все формы и функции культуры;
- ***конфликтогенную***, когда культура не только укрепляет солидарность людей, но и является причиной конфликтов внутри групп и между ними.

Можно выделить, по крайней мере, три вида конфликтов, связанных с развитием культуры: ***аномию, культурное запаздывание*** и ***чуждое влияние***.

Термин "аномия", обозначающий нарушение единства культуры в связи с отсутствием ясно сформулированных социальных норм, ввел Э. Дюркгеймом в 90-е годы XX в. В то время аномия была вызвана ослаблением влияния религии и политики, усилением роли торгово-промышленных кругов. Эти перемены повлекли за собой распад системы нравственных ценностей, которая в прошлом отличалась устойчивостью. С тех пор обществоведы неоднократно отмечали, что рост преступности, увеличение количества разводов происходили в результате нарушения единства культуры, особенно в связи с неустойчивостью религиозных и семейных ценностей.

Управленческая культура

Важнейшей отраслью культуры, от которой зависит существование организованного общества, является управленческая культура. По мнению российского ученого **Г. Атаманчука**, "управленческая культура представляет собой не только явление сознания, психологии, как иногда понимается, но и норма-

тивное установление и практическую деятельность. Она выражается и в знаниях, и в убеждениях, и в признании, и в поддержке определенных общественных установлений, и в поведении и действиях людей в процессах управления независимо от конкретной функциональной роли в них" [2, с. 268].

Управленческая культура, т. е. уровень компетентности и информированности, предполагает также развитие заинтересованности граждан в участии в деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или в непосредственном ведении управленческих дел. Жизнь требует, чтобы гражданин интересовался государственным управлением не только тогда, когда ему приходится в этой области решать какой-либо личный вопрос, но и всегда, ибо зависимость между состоянием государственного управления и уровнем развития общества никогда не прерывается [2, с. 271].

Управленцу приходится иметь дело с двумя основными разновидностями культуры: организационной и управленческой. Широко употребляется также термин "корпоративная культура". Эти разновидности культур исследовали М. Альберт, Э. Джакус, Д. Элдридж, С. Девис, К. Голод, Э. Шайн, М. Мескон, Ф. Хедоури, Ф. Харрис, Р. Моран, Э. Штерн, Н. Леметр и др. Активно исследуют культурологические проблемы управления такие современные российские и украинские ученые, как А. Радугин, К. Радугин, А. Егоршин, Г. Дмитренко, В. Колпаков и др.

Организационная культура представляет собой сложный комплекс важных положений, которые принимают бездоказательно и разделяют члены организации:

1. Базовые положения (принципы), которые поддерживают все члены организации в своем поведении и действиях (о группе, организации, обществе, времени, работе, взаимоотношениях и т. д.).

2. Ценности, которых придерживаются при принятии решений и которые задают ориентиры в деятельности людей.

3. Символика, посредством которой ценностные ориентиры передаются членам организации.

Таким образом, организационная культура — это набор наиболее важных положений, принимаемых членами организации и выражающихся в заявленных организационных ценностях,

которые задают ориентиры в деятельности и передаются через символику материального и духовного внутриорганизационного окружения, т. е. это единство объективного, свойственного организации независимо от воли и желания ее членов, и субъективного, трансформированного внутренним миром каждого участника организации.

Ф. Харрис и Р. Моран рассматривают организационную культуру более широко исходя из десяти характеристик [цит. по: 7, с. 264–265]:

- ***осознание себя и своего места в организации*** (одни культуры ценят сокрытие работником своих внутренних настроений, другие поощряют их внешнее проявление; в одних случаях независимость и творчество проявляется через сотрудничество, в других — через индивидуализм);
- ***коммуникационная система и язык общения*** (использование устной, письменной, невербальной коммуникации, "телефонного права" и открытости коммуникации, которая отличается от группы к группе, от организации к организации; жаргон, аббревиатуры, жестикуляции варьируются в зависимости от отраслевой, функциональной и территориальной принадлежности организации);
- ***внешний вид, одежда и представление себя на работе*** (униформа и спецодежда, деловой стиль, опрятность, косметика, прическа и т. п.);
- ***еда, привычки и традиции*** (организация питания работников, включая наличие или отсутствие места для принятия пищи; приносят еду работники с собой или посещают кафетерий внутри либо вне организации; дотации на питание; периодичность питания и продолжительность обеденного перерыва; работники разных уровней едят вместе или отдельно и т. п.);
- ***осознание времени, отношение к нему и его использование*** (степень точности и относительности времени у работников; соблюдение временного распорядка и поощрение за его соблюдение);
- ***взаимоотношения людей*** (по возрасту и полу, статусу и власти, мудрости и интеллекту, опыту и знаниям, рангу и протоколу, религии и гражданству и т. п.; степень формализации отношений, получаемой поддержки, пути разрешения конфликтов);

- ***ценности*** (набор ориентиров в том, что такое хорошо и что такое плохо) и ***нормы*** (набор предположений и ожиданий в отношении определенного типа поведения), т. е. то, что люди ценят в своей организационной жизни (положение, титулы, непосредственно работу и т. п.) и как эти ценности сохраняются;
- ***вера во что-то и отношение или расположение к чему-то*** (вера в руководство, успех, собственные силы, взаимопомощь, этическое поведение, справедливость и т. п.; отношение к коллегам, клиентам и конкурентам, злу и насилию, агрессии и т. п.; влияние религии и морали);
- ***процесс развития работника и научения*** (бездумное или осознанное выполнение работы; полагаются на интеллект или силу; процедуры информирования работников; признание или отказ от первичности логики в рассуждениях и действиях; подходы к объяснению причин);
- ***этика в работе и мотивирование*** (отношение к работе и ответственность по работе; разделение и замещение работы; чистота рабочего места; качество работы; привычки по работе; оценка работы и вознаграждение; отношения "человек — машина"; индивидуальная или групповая работа; продвижение по работе).

Организационную культуру детально исследовал голландский ученый Г. Хофштедс. Он опросил в 70 странах мира 60 тыс. респондентов. На основании этого масштабного опроса сформулировал четыре факторные модели культуры: индивидуализм — коллективизм; большая — малая дистанция власти; сильное — слабое избежание неопределенности; маскулинизация — феминизация.

Другой составляющей управленческой культуры является культура управления, которая включает:

- культуру принятия и реализации управленческих решений;
- коммуникационную систему и язык общения (устная, письменная коммуникация, телефонные разговоры, жаргон и т. д.);
- образцы поведения, взаимоотношений людей;
- ценности и нормы, которых придерживается руководитель;

- внешний вид, одежда;
- этика в работе;
- мотивация.

Организационная и управленческая составляющие культуры выполняют множество функции. Поскольку человек проводит в организации значительную часть своей жизни, эти виды культуры существенно воздействуют на его социализацию, развитие интеллектуальных, профессиональных и нравственных качеств. Развитая организационная культура, высокий культурный уровень управления способствуют росту личности работника, а неразвитая культура — деградации. Наиболее важная роль культурного комплекса управления проявляется в интеграции людей, обеспечении их самореализации, достижении высоких производственных результатов.

Термин "корпоративная культура" по содержанию во многом совпадает с терминами, рассмотренными ранее. В литературе приводится более 50 определений этого термина. По нашему мнению, корпоративная культура характеризуется тем, что, во-первых, объединяет организационную и управленческую составляющие культуры, трансформированные особенностями конкретной организации; во-вторых, на нее воздействует особая природа корпорации с ее совладением собственностью, нормативно-правовой регуляцией и т. п.; в-третьих, отражает не только внутренние аспекты организации, но и взаимодействие с внешней средой, т. е. понятие корпоративной культуры шире и специфичнее понятий организационной и управленческой культуры.

Типы управленческих культур

В современном обществе существуют три типа управленческой культуры: административная, предпринимательская и партиципативная организационная.

Административная культура базируется на таких положениях:

- работники озабочены в основном социальными нуждами и обретают чувство самоидентичности только во взаимоотношениях с другими людьми;
- рационализация производства и узкая специализация приводят к тому, что смысл производственной деятельнос-

ти работники видят не в работе как таковой, а в социальных отношениях, которые складываются в процессе труда;

- работники в большей степени склонны реагировать на воздействие других работников, чем на инициативы начальства;
- высокий уровень сплоченности делает групповое мнение основным источником морального авторитета для членов трудового коллектива;
- работники готовы положительно реагировать на инициативы начальства, когда оно учитывает социальные потребности подчиненных и прежде всего потребность в общественном признании.

Предпринимательская культура акцентирует внимание на следующем:

- работников интересуют только личные цели. Они равнодушны к специфическим задачам организации, кроме такой универсальной цели, как достижение максимальной прибыли. Поэтому с ними лучше не обсуждать эти задачи, чтобы не вызвать излишнего сопротивления при их реализации;
- лучший способ заставить организацию работать — нанять настойчивых, агрессивно настроенных людей и постараться сохранить контроль над ними в условиях постоянно изменяющейся внешней среды. Не исключено, что в этой агрессивной среде детальная проработка задач организации окажется бессмысленной, поскольку решающим фактором является инициатива самих работников;
- наиболее эффективный способ мотивации работников — вызов, открывающий возможности для самореализации. При этом вызов должен быть соразмерен потенциалу работников, а менеджеру следует предусмотреть в случае успеха достойное вознаграждение;
- властные полномочия редко кому-нибудь делегируются из-за опасения возможной ошибки. Работники свободны в действиях, пока делают “правильные” вещи;
- ответственность не предписывается работникам, но принимается теми, кто готов при любых обстоятельствах выполнить свои обязательства несмотря на сопряженный с этим

риск. Именно эти качества особенно высоко ценятся в подчиненных, что создает в коллективе атмосферу повышенной тревожности и побуждает работников трудиться с полной самоотдачей, не считаясь со временем;

- для таких одержимых работой предприимчивых людей не имеют особого значения должности и звания, что дает менеджеру определенную свободу маневра при ограниченных финансовых ресурсах, позволяя особенно долго не мучиться над вопросом, чей вклад в общий результат был наибольшим.

Партиципативная организационная культура исходит из следующего:

- подавляющее большинство работников готовы напряженно трудиться ради достижения целей, не входящих в их личные интересы;
- каждый индивидуум уникален, поэтому стандартные управленческие подходы не срабатывают, а должны быть сформулированы применительно к конкретному человеку и конкретной ситуации;
- индивидуумы достаточно гибки для того, чтобы органично сочетать свои личные цели с целями команды, если последняя ясно представляет, к чему стремится;
- взаимодополнение способностей членов команды и общность основных ценностных установок обеспечивают полноценное использование индивидуальных навыков и умений при достижении общекомандных целей;
- для координации усилий многих людей необходимо наличие осмысленной коммуникации между членами группы; незаурядные цели должны формулироваться так, чтобы энергия команды могла быть конструктивно направлена на их достижение; требуются новый тип руководства и освоение новых умений и навыков всеми членами команды;
- процесс командообразования предполагает активное участие всех членов команды в анализе проблем и перспектив, планировании совместных действий, оценке (и самооценке) полученных результатов и индивидуальных вкладов в общую работу.

Перечисленные виды культуры в известном смысле противоположны. Их сравнительная характеристика приведена в табл. 3.18.

Таблица 3.18

Сравнительная характеристика управленческих культур

Показатель сравнения	Административная культура	Предпринимательская культура	Партиципативная культура
Система контроля	Извне	Изнутри	Из группы и от себя
Отношение к собственности	Собственник процесса	Собственник имущества	Собственник идей
Отношение к возможностям	Ждет момента	Ведет поиск	Взаимодействует
Преимущественное решение проблем	Рационально-логическое	Интуитивное	Командное
Полномочия	Централизация	Децентрализация	Команда
Ориентация	На организацию	На человека	На индивида
Выполнение работы	По правилам	Творческое	Творческое
Проводимые изменения	Модернизация	Радикальные	Творческое
Подход к управлению	Системный	Ситуационный	Творческий
Отношения с подчиненными	Начальник — подчиненный (начальник всегда прав)	Партнерские	Участие всех

Основными составляющими любой управленческой культуры являются культура консолидации, конфронтации, конкуренции и кооперации. Культура консолидации, объединяющая людей в совместной деятельности, как правило, основывается на низком уровне развития производительных сил, планово-распределительной экономике, авторитарном механизме государственного управления. По сути, это культура традиционалистского типа, предусматривающая наличие механизмов социальной мобилизации, декларирования ценностей справедливости и коллективизма. В современном обществе эта культура трансформируется в корпоративную.

Культура конфронтации свойственна закрытым организационным системам с бюрократической формой управления. Предусматривает механизмы принуждения, доминирование ценностей конформизма.

Культура конкуренции свойственна рыночным экономическим системам, ориентирует на получение прибыли и достижение успеха, предполагает рыночный обмен, базируется на индивидуализме, однако признает его и за соперниками.

Культура кооперации ориентирована на объединение людей в процессе совместной деятельности. Она предполагает демократическую рыночную экономику и демократическую форму правления. Опирается на разделение деятельности и власти. Основными ее ценностями являются равенство всех перед законом и гуманизм.

В процессе совершенствования управления выработаны нормы культуры взаимоотношения людей в системах управления. Приведем некоторые из этих норм, в частности широко применяемые в управлении правила приема посетителей, ведения телефонных переговоров, наложения взысканий.

Правила приема посетителей:

1. Максимальные удобства в помещении для посетителей.
2. Не заставляй долго ждать приема.
3. Будь пунктуален: не можешь принять сразу, назначь время.
4. Будь вежлив и тактичен.
5. Веди разговоры в доброжелательном тоне.
6. Не отвлекайся во время разговора.

Правила поведения приходящих на прием:

1. Кратко и точно излагай суть дела, береги время руководителя.
2. Требуя вежливости от других, сам будь вежлив, избегай отрицательных эмоций.

Правила наложения взысканий руководителем на подчиненных:

1. Не руководствуйся подозрениями, не выноси их на ходу или по непроверенным данным, поскольку можешь ошибиться.
2. Умей сотрудничать с людьми, которые оказались наказанными.
3. Не наказывай часто, ибо наказания теряют смысл.

4. Не накладывай взыскания на группу, ибо степень вины в ней каждого различна.

5. Предъявляй ко всем единые требования, не заводи любимчиков.

6. Хочешь сделать выговор, не делай его сразу; делай наедине с провинившимся; в вежливой, но требовательной форме; прежде охарактеризуй работника положительно; дай жизненный совет относительно выхода из ситуации.

Правила распорядительства:

1. Будь руководителем, а не погонщиком, ибо погонщик подгоняет, а руководитель ведет.

2. Будь уверен в себе и своем деле, это заражает верой в дело других.

3. Критикуй, но позитивно.

4. Умей поощрять и наказывать с учетом пола, возраста, личных качеств подчиненного.

5. Умей не только говорить, но и слушать.

6. Цени время подчиненных как собственное.

7. Будь строг и требователен, что служит гарантией дисциплины, правильных взаимоотношений с подчиненными.

8. Будь приветлив и вежлив.

9. Обладай чувством юмора.

10. Замечай и изучай подчиненных, интересуйся их проблемами.

Основные заповеди делового этикета:

1. Делай все вовремя.

2. Не болтай лишнего.

3. Будь любезен, доброжелателен и приветлив.

4. Думай о других, а не только о себе.

5. Одевайся, как положено.

6. Говори и пиши правильно.

Если на предыдущих этапах развития общества управленческая и организационная составляющие культуры были важным, но внешним условием производства продукции промышленности и земледелия, то на современном этапе становления информационного общества управленческая культура намного сильнее воздействует на производство, часто является важнейшим фактором его совершенствования, а поэтому требует постоянного со-

вершенствования. К важнейшим методам поддержания и развития управленческой культуры относятся следующие:

- моделирование ролей и ситуаций, тренировка поведения посредством деловых игр и метода анализа ситуаций;
- обучение управленцев, повышение их квалификации;
- учет уровня культуры при карьерном продвижении и при увольнении;
- использование системы поощрений и наказаний;
- развитие основных составляющих культуры организации (организационной, коммуникативной, поведенческой и др.).

Список использованной и рекомендуемой литературы

1. *Атаманчук Г. В.* Теория государственного управления: Курс лекций. — 2-е изд., доп. — М.: Омега-Л, 2004. — 584 с.
2. *Атаманчук Г. В.* Управление — фактор развития (размышления об управленческой деятельности). — М.: Экономика, 2002. — 568 с.
3. *Бабосов Е. М.* Социология управления: Учеб. пособие для студ. вузов. — 2-е изд., стереотип. — Минск: Тетра Системс, 2001. — 288 с.
4. *Беляцкий Н. П.* Менеджмент: Основы лидерства: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2002. — 250 с.
5. *Бурега В. В.* Социально-адекватный менеджмент // В поисках новой парадигмы: Моногр. — К.: Академия, 2001. — 272 с.
6. *Вебер М.* Протестантская этика и дух капитализма // М. Вебер. Избр. пр. — М.: Прогресс, 1990. — 808 с.
7. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 288 с.
8. *Волчкова Л. Т.* Основные тенденции развития современного общества и реформирование государственного управления // Матер. III Афанасьевских чтений “Совершенствование социального управления: проблемы и перспективы” / Под ред. проф. О. А. Уржа. — М.: Сотис, 2005. — С. 95–100.
9. *Герасимов Б. Г., Яковлева Н. Г.* Профессионализм управленцев: структура, оценка, развитие. — СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2003. — 274 с.
10. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1977. — 502 с.
11. *Гидденс Э.* Социология. — М., 1999. — 650 с.
12. *Гэлбрейт Дж.* Новое индустриальное общество: Пер. с англ. — М.: АСТ; Транзиткнига; СПб.: Terra Fantastica, 2004. — 602 с.
13. *Диагностика* корпоративной культуры: Круглый стол // Персонал-Микс. — 2001. — № 6. — С. 74–85.

14. *Дятлов С. А.* Основы человеческого капитала. — СПб.: Изд-во УЭФ, 1992.
15. *Егоршин А. П.* Управление персоналом. — Н. Новгород, 1977. — 608 с.
16. *Елисеев А. Г.* Организация и методика проведения деловых совещаний. — К.: МАУП, 1995. — 64 с.
17. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководитель без конфликтов. — М.: Экономика, 1990. — 358 с.
18. *Иванов В. Н.* Путь России в будущее и необходимость разработки и принятия политической властью российской государственной идеологии / Акад. наук соц. техн. и местн. самоуправ. — М.: Муницип. мир, 2004. — 72 с.
19. *Иванов В. Н.* Управленческая парадигма XXI века: тенденции становления. — М.: Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2000. — 16 с.
20. *Иванов В. Н., Иванов А. В., Доронин А. О.* Управленческая парадигма XXI века: Учеб. пособие для вузов. — М.: Изд-во МГИУ, 2002. — Т. 1. — 180 с.
21. *Игнатьева А. В., Максимцов М. М.* Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 158 с.
22. *Ильин Е. П.* Мотивация и мотивы. — СПб.: Питер, 2000. — 512 с.
23. *Исаенко А. Н.* Кадры управления в корпорациях США. — М.: Наука, 1988. — 144 с.
24. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — Минск: Новое знание, 2002. — 336 с.
25. *Казимиренко В. П.* Социальная психология организаций: Моногр. — К.: МЗУУП, 1993. — 384 с.
26. *Ковалевский С.* Руководитель и подчиненный. — М.: Прогресс, 1973. — 190 с.
27. *Концепція* сучасної державної кадрової політики України. — К.: Вид-во НАДУ, 2006. — 56 с.
28. *Корпоративна* культура: Навч. посіб. / За заг. ред. Г. Л. Хайєта. — К.: Центр навч. літ., 2003. — 404 с.
29. *Кравченко А. И.* История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 4-е изд. — М.: Акад. проект; Триста, 2004. — 560 с.

30. *Кравченко А. И.* Социология менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 366 с.
31. *Кравченко А. И., Тюрина И. Ю.* Социология управления: фундаментальный курс: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Акад. проект, 2005. — 1136 с.
32. *Курс* для высшего управленческого персонала. — М.: Экономика, 1971. — 808 с.
33. *Лукашевич М. П.* Соціологія кар'єри як соціологічна теорія // Соціологічна наука і освіта в Україні: Зб. наук. пр. — К.: МАУП, 2000. — Вип. 1. — С. 120–125.
34. *Лукашевич Н. П.* Теория и практика самоменеджмента: Учеб. пособие. — 2-е изд., испр. — К.: МАУП, 2002. — 360 с.
35. *Масионис Дж.* Социология. — 9-е изд. — СПб.: Питер, 2004. — 752 с.
36. *Маслоу А.* Новые рубежи человеческой природы: Пер. с англ. / Под общ. ред. Г. А. Балла и др. — М.: Смысл, 1999. — 426 с.
37. *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента: Пер. с англ. — М.: Дело ЛТД, 1994. — 702 с.
38. *Муниципальная* кадровая политика: Учеб. пособие для вузов / А. Г. Гладышев, В. Н. Иванов, Е. С. Савченко и др.; Под общ. ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева; Акад. наук соц. техн. и местн. самоуправ. — 2-е изд. — М.: Муницип. мир, 2003. — 256 с.
39. *Нейсбит Джон.* Мегатренды / Пер. с англ. М. Б. Левина. — М.: АСТ; Ермак, 2003. — 380 с.
40. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. — 448 с.
41. *Омаров А. М.* Предприимчивость руководителя. — М.: Политиздат, 1990. — 256 с.
42. *Омаров А. М.* Руководитель: Размышление о стиле управления. — М.: Политиздат, 1984. — 256 с.
43. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Основи психології управління: Моногр. — Івано-Франківськ: Плай, 2002. — 426 с.
44. *Оучи У.* Методы организации производства. Теория Z. — М.: Прогресс, 1984. — 218 с.

45. *Оучи У.* Методы организации производства. Японско-американские подходы. — М., 1984. — 218 с.
46. *Парыгин Б.Д.* Основы социально-психологической теории. — М., 1971.
47. *Парыгин Б.Д.* Социально-психологический климат коллектика. — Л.: Наука, 1981. — 190 с.
48. *Пірен М.І.* Основи конфліктології: Підручник. —2-ге вид. — К.: МАУП, 1998. — 436 с.
49. *Платонов К.К.* Структура и развитие личности. — М.: Наука, 1986. — 256 с.
50. *Права* людини та підзвітність органів влади в Україні (результати дослідження). — К.: ПЦ "Фоліант", 2003. — 184 с.
51. *Пригожин А.И.* Организации: системы и люди. — М.: ИПЛ, 1983. — 176 с.
52. *Регуляция* социально-психологического климата трудового коллектива / Под ред. Б. П. Парыгина. — Л.: Наука, 1986. — 240 с.
53. *Российский* менеджмент: технологии успеха: Учеб. пособие для вузов / Б. Н. Герасимов, В. Н. Иванов, С. Б. Мельников; Под общ. ред. В. Н. Иванова; Акад. наук соц. технол. и местн. самоуправ. — М.: Муницип. мир, 2005. — 400 с.
54. *Русинов Ф. М., Никулин Л. Ф., Фаткин Л. Ф.* Менеджмент и самоменеджмент в системе рыночных отношений: Учеб. пособие / Под ред. Ф. М. Русинова. — М.: ИНФРА-М, 1996. — 352 с.
55. *Саймон Герберт А.* Адміністративна поведінка. Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції: Пер. з англ. — К.: АртЕк, 2001. — 392 с.
56. *Современное* управление: Энцикл. справочник: В 2 т. — М.: Издатцентр, 1997. — 584 с.
57. *Социальное* управление: словарь / Под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 208 с.
58. *Социологический* справочник / Под общ. ред. В. И. Воловича. — К.: Политиздат Украины, 1990. — 382 с.
59. *Социология* и психология управления / Ю. Н. Аксененко, В. Н. Каспарян, С. И. Самыгин, И. О. Суханов. Сер. "Учеб-

ники и учебные пособия". — Ростов н/Д: Феникс, 2001. — 512 с.
60. *Спивак В. А.* Корпоративная культура. — СПб.: Питер, 2001. — 352 с.
61. *Стиль* и образ жизни руководителя: Анализ, проблемы, рекомендации: Сокр. пер. с нем. /Рук. авт. кол. К. Ладензак. — М.: Экономика, 1985. — 280 с.
62. *Сурмін Ю. П.* Необхідність концептуальних змін професійного навчання державних службовців в Україні // Вісн. Нац. Акад. держ. управ. при Президентові України. — 2005. — № 4. — С. 84–92.
63. *Таранов П. С.* Управление без тайн. Афоризмы, законы, советы, правила для высших руководителей. — Симферополь: Таврида, 1995. — 480 с.
64. *Теория* организации: Учеб. для вузов / Под общ. ред. В. Г. Алиева. — 3-е изд., стереотип. — М.: Экономика, 2005. — 432 с.
65. *Теория* управления: социально-технологический подход: Энцикл. словарь / Под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Муницип. мир, 2004. — 676 с.
66. *Теория* управления: Учебник / Под общ. ред. А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухина. — М.: Изд-во РАГС, 2004. — 558 с.
67. *Тоффлер Э.* Метаморфозы власти: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2003. — 670 с.
68. *Туленков М. В.* Вступ до теорії та практики менеджменту: Навч. посіб. — К.: МАУП, 1998. — 136 с.
69. *Туленков Н. В.* Введение в теорию и практику менеджмента. — К.: МАУП, 1998. — 136 с.
70. *Турчинов А. И.* Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики. — М.: Флинтъ, 1998. — 272 с.
71. *Удальцова М. В.* Социология управления: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАУЭиУ, 1998. — 144 с.
72. *Україна* на зламі тисячоліть: історичний екскурс, проблеми, тенденції та перспективи / Г. В. Щокін, М. В. Попович, М. С. Кармазіна та ін.; За заг. ред. Г. В. Щокіна, М. Ф. Головатого. — К.: МАУП, 2000. — 384 с.

73. *Управление* организацией: Учебник / Под ред. А. Г. Поршнева, З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 670 с.
74. *Управление* персоналом: Учеб. для вузов / Под ред. Т. Ю. Аксенова, Базарова, Б. Л. Еремина. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. — 424 с.
75. *Управление* персоналом / Под общ. ред. А. И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС, 2002. — 488 с.
76. *Управління* персоналом: Графічне моделювання: Навч.-метод. посіб. / В. В. Дорофієнко, Ю. М. Комар, С. Ю. Комар, В. І. Токарєва; За заг. ред. С. Ф. Поважного. — Донецьк: Вид-во ДонДУУ, 2005. — 276 с.
77. *Уткин Э. А.* Мотивационный менеджмент. — М.: ЭКМОС, 1999. — 256 с.
78. *Уэбстер Ф.* Теории информационного общества / Пер. с англ. М. В. Арапова, Н. В. Малыхиной; Под ред. Е. Л. Вартановой. — М.: Аспект Пресс, 2004. — 400 с.
79. *Фролов С. С.* Социология организаций: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 384 с.
80. *Фукуяма Ф.* Великий разрыв: Пер. с англ. / Под общ. ред. А. В. Александровой. — М.: АСТ, 2003. — 474 с.
81. *Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2004. — 730 с.
82. *Хьелл Л., Зиглер Д.* Теория личности. — СПб.: Питер, 1997. — 700 с.
83. *Черкасов В. В.* Проблемы риска в управленческой деятельности. — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 1999. — 288 с.
84. *Швальбе В., Швальбе Х.* Личность, карьера, успех. — М.: Прогресс, 1993. — 240 с.
85. *Шейнов В. П.* Пиар "белый" и "черный": Технология скрытого управления людьми. — М.: АСТ; Минск: Харвест, 2005. — 672 с.
86. *Шемятихина Л. Ю.* Креативный менеджмент в развитии компетентности персонала образовательной организации // Творчески учить, творчески мыслить, творчески управлять: Матер. междунар. науч.-практ. конф. "Проблемы и перспективы креативного образования в области менеджмента" / Под ред. проф. В. П. Бабинцева, А. И. Молчанова,

С. А. Шанина, 20–22 декабря 2005 г. — Белгород, 2005. — Ч. II. — С. 120–126.
87. *Щёкин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента. — К.: МАУП, 1999. — 400 с.
88. *Щёкин Г. В.* Организация и психология управления персоналом: Учеб.-метод. пособие. — К.: МАУП, 2002. — 832 с.
89. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления. — К.: МАУП, 1996. — 408 с.
90. *Яккока Л.* Карьера менеджера. — М.: Прогресс, 1991. — 384 с.

Темы рефератов, статей

1. Проблема гуманизации управления.
2. Человек в системах управления.
3. Управление конфликтом.
4. Авторитет руководителя как фактор развития коллектива.
5. Права человека в системах управления.
6. Кадровая политика: сущность и принципы.
7. Профессионализм в управлении.
8. Личность современного руководителя.
9. Анализ основных концепций лидерства.
10. Тенденции развития управленческой культуры.

Контрольные вопросы

1. Воздействие человеческого фактора на управление.
2. Основные проблемы нарушения прав человека в системах управления.
3. Определение понятия “управленческие кадры”.
4. Структура управленческих кадров.
5. Функции персонала организации.
6. Разновидности карьеры.
7. Основные стадии конфликта в организации.

8. Типология социальных конфликтов.
9. Особенности управления конфликтом.
10. Особенности образа жизни управленца.
11. Особенности структуры личности менеджера.
12. Содержание управления карьерой.
13. Что такое профессионализм руководителя? Уровни профессионализма.
14. Требования к личностным качествам управленца.
15. Сравнительная характеристика основных стилей управления.
16. Типология трудовых ассоциаций.
17. Структура трудовой ассоциации.
18. Основные проблемы управления трудовым коллективом.
19. Что такое культура? Ее роль в обществе.
20. Функции культуры в управлении.
21. Основные типы управленческой культуры.
22. Основные проблемы развития культуры управленцев.

Глава 4. Основные направления управленческой деятельности

4.1. Государственное управление и проблемы его развития

Политическая система и политическое управление

Для обозначения управления властными системами и процессами применяют термины "политическое управление" и "государственное управление". Рассмотрим сначала сущность политического управления. Этот термин охватывает два аспекта. Первый аспект рассматривает политическое управление как управление политическими объектами и процессами, а второй — как управление политической системой общества.

Термин "политическая система" ввел в политологию в 50-х годах XX в. американо-канадский политолог **Дэвид Истон** (р. 1917) в целях отражения политики как самостоятельной сферы общества и характера связи политики с внешней средой внутри отдельно взятого государства и с другими государствами. ***Политическая система — это совокупность политических институтов, общественных структур, а также их взаимодействий, в которых реализуется политическая власть и осуществляется политическое влияние.***

Д. Истон представлял политическую систему как механизм формирования и функционирования власти в обществе по поводу распределения ресурсов и ценностей. Политика, по его мнению, является частью целостности — общества, поэтому она должна реагировать на поступающие в систему импульсы, предотвращать конфликты, которые возникают по вопросу распределения ценностей между индивидами, группами. Политическая система состоит из взаимосвязанных подсистем: институциональной, нормативной, функциональной, коммуникативной и культурной (рис. 4.1).

Рис. 4.1. **Структура политической системы общества**

Центральное место в ***институциональной подсистеме*** принадлежит государству. Концентрируя большинство ресурсов и используя монополию на законное насилие, государство обладает наибольшими возможностями воздействия на различные аспекты общественной жизни. В свою очередь, на государство могут воздействовать различные партии и СМИ. Отсюда становится понятной сущность государственного управления как некоторой разновидности политического управления.

Через ***нормативную подсистему*** как некоторую совокупность установленных норм политическая система влияет на деятельность институтов и поведение граждан. ***Функциональная подсистема*** составляет основу политического режима, направленного на защиту существующего механизма осуществления власти. ***Коммуникативная подсистема*** включает формы взаимодействия как внутри системы, так и с другими политическими системами. ***Культурная подсистема*** составляет основу традиций и устойчивых представлений в обществе, а также характер и способ мышления.

Политическая система выполняет в обществе следующие функции:

- ***политической социализации***, т. е. приобщение индивида к политическим ценностям, следование принятым в обще-

стве стандартам политического поведения, лояльное отношение к институтам власти;

- ***адаптации***; ориентирована на обеспечение приспособления общества к изменяющимся условиям, что предполагает подготовку и отбор субъектов власти, способных находить наиболее эффективные пути решения актуальных проблем и предлагать их обществу;
- ***реагирования***; сводится к реакции на сигналы, поступающие извне или изнутри. Эта функция позволяет системе быстро адаптироваться к изменяющимся условиям;
- ***экстракционную***; предполагает извлечение ресурсов из внешней и внутренней среды;
- ***дистрибутивную***; ориентирована на распределение ресурсов среди групп внутри общества;
- ***регуляции***; осуществляется через воздействия на общество. Эти воздействия могут проявляться путем введения норм и правил, на основе которых взаимодействуют индивиды, а также принятия мер и санкций к нарушителям.

Поскольку политическая система общества представляет собой сложное образование, включающее государство, политические партии и другие организации, термин "политическое управление" включает не только собственно управленческую деятельность, но и регулятивные и саморегулятивные процессы.

В этом смысле политическое управление представляется более широким термином, включающим государственное управление. В обществах с тоталитарными и авторитарными политическими системами в условиях, когда они имеют, с одной стороны, государственный характер, а с другой — компартийный, термин "политическое управление" фактически рассматривался либо как политическое руководство политической системой со стороны партии, либо совпадал с термином "государственное управление". По мере демократизации общество ***обогащает содержание власти***, которая сосредоточивается не только у государства, но и в негосударственных организациях как представителях гражданского общества; при этом содержание термина "политическое управление" становится богаче и охватывает не только государственное управление и политическое руководство, но и управленческую и самоуправленческую деятельность политической направленности.

Основные направления развития и исследования государства

Проблемы природы государства изучали многие исследователи во все времена. Значительный вклад в осознание его природы внесли Н. Макиавелли, Ш. Монтескье, Т. Гоббс, К. Маркс, Ф. Энгельс, М. Вебер и др. Под ***государством*** понимается форма политической организации общества. Поэтому термин "государство" нельзя путать с терминами "общество" и "политическая система общества". Общество объединяет многообразные формы жизни, в том числе политическую систему, в которой государство является составляющей. В современной литературе под государством обычно понимается универсальная для общества страны организация, обладающая своеобразной суверенной публичной властью и специальным аппаратом для регулирования общественных отношений и легитимного (законного и обоснованного) принуждения.

Государство возникло в глубокой древности в связи с необходимостью ведения в обществе "общих дел", осуществлением разделения труда, защитой частной собственности и регулированием отношений между классами, реализацией потребности людей в порядке и защищенности и прошло в своем развитии огромное количество разновидностей и форм [46, с. 41].

Государственная власть имеет следующие особенности.

1. Политическая система общества и государство как его важнейшая составляющая отличаются ***крупномасштабностью*** и ***сложностью,*** требующих более абстрактного и менее структурированного описания.

2. ***Гетерогенность***, т. е. сосуществование в системе взаимодополняющихся и в то же время противоборствующих элементов, меняющихся местами в системной иерархии.

3. ***Организационная латентность***, т. е. скрытость многих организационных процессов. Живая социальная материя непрерывно изменяет свою организационную структуру, зачастую незаметно.

4. Государство является одной из ***базисных сверхустойчивых систем,*** на которых основано общество. При этом трудно даже однозначно оценить, что устойчивее, государство или общество. Вероятнее всего, государство является своеобразным остовом современного общества. Требования к его устойчивости

особенно усилились в связи с обострением опасности международного терроризма. Ситуация 11 сентября 2001 г. обусловила необходимость пересмотра роли государства. Государство уже нельзя рассматривать как "подслеповатого ночного сторожа", больше дремлющего, чем охраняющего покой граждан.

5. Государство представляет собой ***институционально-информационно-деятельностную систему***. Это одновременно управляющая и управляемая система, являющаяся важнейшим механизмом общественного развития. Становление постиндустриальной цивилизации требует особого внимания к модернизации государства как информационной системы, институциональной организации и профессиональной деятельности государственных служащих.

6. Современное государство представляет собой ***динамическое, развивающееся явление***. Уходит в прошлое представление о государстве как своеобразном мощном бетонном сооружении. Оно становится очень гибким и адаптивным. Наиболее важными тенденциями его развития являются следующие:

- расширение в обществе регулирующей роли государства, которая сочетается с развитием самоуправления;
- уменьшение удельного веса принуждения и усиление роли государства как организатора, арбитра, блюстителя закона;
- волнообразное развитие процессов централизации и децентрализации, либерализации и патернализации, бюрократизации и дебюрократизации, технократизации и гуманитаризации;
- демократизация и гуманизация государственной власти;
- привлечение к управлению делами государства общественных организаций, трудовых сообществ и широких масс населения.

На государство поставторитарного общества воздействует множество факторов, приводящих к его изменениям. Отсюда возникает необходимость специальных исследований государства социологической наукой с помощью системного подхода. К важнейшим направлениям таких исследований относятся следующие.

1. Исследование ***системной природы*** поставторитарного государства, путей преодоления им остатков тоталитарного про-

шлого, имплементации в него передового опыта государственного строительства. Несистемность, гетерогенность заимствований этого опыта без тщательного анализа его специфики приводят к нарушению системных закономерностей государства и его органов. Государство начинает переживать болезненные процессы отторжения трансплантированного нововведения. Оно напоминает больного, которому пересадили орган без учета биологической совместимости.

2. Выявление ***механизмов развития*** политических процессов в ситуациях нестационарности, формирования флуктуаций, возникновения вариантов развития и их выбора. Эти исследования принципиально важны в современных условиях, когда намечаются пути выхода общества из кризиса.

3. Анализ проблемы ***устойчивости и стабильности*** государства перед внешними и внутренними факторами. Эта проблема напрямую связана с проблемой национальной безопасности. Она приобретает особую актуальность во время выборов в органы законодательной власти при наступлении периода безвластия и активизации деструктивных сил.

4. Углубленный ***генетический анализ механизмов наследования*** в политической системе и прежде всего в органах государства и местного самоуправления.

5. Изучение ***эффективности функционирования органов государственной власти***, обретения ею функций современного демократического государства. При этом особенно важно сформулировать миссию, целевую ориентацию и критерий эффективности государства как системы.

6. Системные исследования ***функционирования и развития отдельных институтов государственной власти***: органов государства, многопартийности, конституции и др.

7. Исключительно важным, интересным и сложным объектом исследований является ***местное самоуправление***, не входящее в систему государства, но без развития которого государство оказывается беспомощным. Для него характерен спектр проблем, в частности устарелость систем управления, закрытость муниципальной власти для населения, неразвитость системы связей с общественностью, постоянного информирования населения, консультаций власти с общественным мнением, недостаточное использование современных технологий муници-

пального менеджмента, информационно-аналитических систем, компьютерного и информационного обеспечения органов местного самоуправления, современных методов разработки и принятия муниципальных решений.

8. ***Институционализация исследований***, которая может быть осуществлена посредством их систематического осуществления, включения системной аналитики в подготовку и повышение квалификации, а также специализации государственных служащих и служащих местного самоуправления посредством изучения соответствующих учебных дисциплин с помощью лекционных, семинарских и тренинговых занятий. При этом требуется разработать типовые технологии системного анализа для информационно-аналитических служб государства и органов местного самоуправления, издать соответствующую монографическую и учебную литературу.

Структурные характеристики государства

Государство — особая организация публичной, политической власти господствующих социальных и политических сил на определенной территории, которая располагает специальным аппаратом управления и принуждения, представляет общество, осуществляет руководство этим обществом и обеспечивает его интеграцию. Это сложная система, характеризующаяся многообразием структур, а также внутренними и внешними функциями. К важнейшим характеристикам содержания системы государства относятся форма государства и форма правления, которые играют в государстве системообразующую роль, придают ему целостность.

Форма государственного устройства — это административно-территориальное устройство государства, раскрывающее характер взаимоотношений его составных частей, центральных местных органов государственного управления и власти.

В отличие от форм правления организация государства рассматривается с позиций распределения государственной власти и государственного суверенитета в центре и на местах, их разделение между составляющими государства.

Форма государственного устройства показывает:

- из каких органов состоит внутренняя структура государства;

- правовое положение и взаимоотношения этих органов;
- как строятся отношения между центральными и местными государственными органами;
- в какой государственной форме выражаются интересы людей, проживающих на определенной территории.

По форме государственного устройства все государства подразделяются на три основные группы: унитарные, федеративные и конфедеративные, различающиеся степенью интегрированности региональных образований.

Вторым системообразующим фактором государства является форма государственного правления, которая представляет собой структуру высших органов государственной власти, порядок их образования и распределение компетенции между ними.

Форма государственного правления позволяет уяснить:

- как создаются высшие органы государства и их строение;
- как устанавливаются взаимоотношения высших и других государственных органов;
- как формируются взаимоотношения верховной государственной власти и населения страны;
- в какой мере организация высших органов государства позволяет обеспечивать права и свободы гражданина.

По указанным признакам формы государственного правления подразделяются на монархические и республиканские.

Рассмотрим основные подсистемы государства как сложной социальной системы.

1. ***Подсистема специальных организаций (органов)***, осуществляющих государственную власть. Она называется государственным аппаратом в широком значении. Государственные органы обладают специфическими признаками: оформляются по воле государства и осуществляют свои функции от имени государства; выполняют строго установленные и определенные законом виды и формы деятельности; каждый государственный орган имеет специфическую структуру, закрепленную полномочиями государственно-властного характера. Будучи составляющими одного государственного аппарата органы любого государства различаются порядком образования, видами выполняемой ими государственной деятельности, характером и объемом компетенции, особенностями выполнения возложенных на

них полномочий, формами и методами осуществления ими государственных функций.

2. ***Подсистема территориальной организации*** общества, или административно-территориальное устройство. Включает административно-территориальное деление государства, его размещение в определенных границах.

3. ***Подсистема политических институтов***, обеспечивающих осуществление власти. Следует подчеркнуть, что государство представляет собой интегральный институт, объединяющий множество других институтов.

4. ***Подсистема правовых норм***, являющихся основой для контроля, принятия управленческих решений и реализации власти. Право является имманентным признаком государства. Оно юридически оформляет государство и государственную власть и тем самым делает ее легитимной, т. е. законной. Государство осуществляет свои функции в правовых формах. Право вводит функционирование государства и государственной власти в рамки законности, подчиняет их конкретному правовому режиму. При такой подчиненности государства праву и формируется демократическое правовое государство.

5. ***Государственные служащие,*** являющиеся субъективным фактором государства, выступающие от его имени, реализующие функции государства. Государство принципиально не может существовать без чиновников, которые применяют государственную власть.

6. ***Граждане государства***, которые добровольно подчиняются законам государства, содержат налогами государственный аппарат, формируют его на выборах, реализуют функции государства, сотрудничают с ним, получают от него определенные услуги.

Все составные части государства тесно взаимодействуют в процессе реализации государственных функций. Вместе с тем следует подчеркнуть, что их роль в конечном итоге определяет социальную природу государства. Так, если государство выражает интересы народа, оно является социальным демократическим, если поддерживает олигархов — олигархическим, если государственных служащих — административно-бюрократическим и т. д.

Функции государства и их классификация

Термин “***функции государства***” применяется для обозначения наиболее важных направлений деятельности государства, в которых проявляется его социальное назначение. Функциям государства свойственны некоторые признаки, т. е. устойчивые характеристики, позволяющие отнести различные аспекты деятельности государства к определенной функции. К этим признакам относятся:

- прочно сложившаяся предметная деятельность государства в важнейших сферах общественной жизни: экономической, политической, социальной, духовной (идеологической, религиозной), правовой;
- непосредственная связь между сущностными, формальными характеристиками государства и его социальным назначением, которое и реализуется в деятельности государства;
- ориентация деятельности государства на решение глобальных социально-экономических, политических и других задач, достижение общественно значимых целей, возникающих на исторических этапах развития общества;
- деятельность государства в определенных формах (чаще всего правовых) с применением особых, в том числе властно-принудительных, методов.

В функциях государства выражаются его сущность, реальная роль в решении основных вопросов общественного развития и прежде всего в удовлетворении интересов людей и реализации услуг населению страны. Функции государства устанавливаются в зависимости от основных задач, стоящих перед ним на определенном этапе развития, и представляют собой средство реализации этих задач. Содержание задач государства определяется различными внутренними и внешними факторами. Например, кризисные явления в экономической жизни страны требуют концентрации усилий государства, всех его органов на решении экономических задач. Рост преступности заставляет государство своевременно предпринимать соответствующие практические действия по усилению борьбы с ней, выявлению и устранению порождающих ее причин и условий. Угроза внешней агрессии мобилизует государственный механизм на подготовку страны к ее отражению.

Все направления деятельности современного государства направлены на достижение главной цели: формирование гражданского общества, создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, его нравственного, материального и физического благополучия, максимальной правовой и социальной защищенности личности. Государство всегда должно выступать верховным хранителем и защитником законных интересов личности. Именно через личность государство содействует общественному прогрессу в целом, совершенствует и обогащает систему общественных отношений.

Таким образом, ***функции государства*** — это основные направления деятельности государства по реализации стоящих перед ним задач для достижения определенных целей, обусловленных как классовой, так и общесоциальной его сущностью и социальным назначением. Классификация функций государства по сферам политической направленности и политического положения, формам реализации, территориальному масштабу, продолжительности действия, социальной значимости и видам власти приведена в табл. 4.1.

Таблица 4.1

Классификация функций государства

Критерий классификации	**Функции государства**
1	2
Сферы политической направленности	***Внешние*** — действуют на международной арене ***Внутренние*** — действуют внутри страны
Сферы положения	***Экономическая*** — направлена на реализацию экономической деятельности. ***Политическая*** — ориентирована на реализацию власти. ***Социальная*** — направлена на регулирование социальной сферы общества. ***Идеологическая*** — предусматривает деятельность по формированию и распространению идеологии
Формы реализации	***Правотворческая*** — предусматривает деятельность государства по формированию норм права. ***Правоохранительная*** — направлена на осуществление правоохранительной деятельности. ***Институционально-организаторская*** — предусматривает формирование, организацию

Окончание табл. 4.1

1	2
	и поддержание институтов государственной власти. ***Управленческая*** — представляет собой управленческую деятельность государства. ***Информационная*** — предусматривает деятельность государства в сфере информации
Территориальный масштаб	***Территориальные*** — реализуются в пределах территории. ***Общенациональные*** — осуществляются в масштабах государства
Продолжительность действия	***Постоянные*** — действуют на всех этапах жизнедеятельности государства. ***Временные*** — действуют на отдельных этапах жизнедеятельности государства
Социальная значимость	***Общие*** — свойственны всему народу. ***Отдельные*** — выражают интересы отдельных социальных групп
Виды власти	***Законодательная*** — направлена на формирование законов. ***Судебная*** — связана с реализацией судебной власти. ***Управленческая*** — представляет собой управленческую деятельность государства в целом

Каждое конкретное государство имеет неповторимый функциональный ансамбль, который обусловлен внутренними и международными факторами.

Государственное управление и его проблемы

Термин “***государственное управление***” широко используется в отечественной и зарубежной научной литературе. Согласно международному классификатору видов деятельности государственное управление является разновидностью социально-экономической деятельности. В Украине государственное управление является также отраслью научного знания, в которой осуществляется исследовательская деятельность, защищаются кандидатские и докторские диссертации.

Среди всех видов управления государственное занимает особое место из-за присущих ему характеристик. Рассмотрим важнейшие из них.

1. Государству как субъекту управления свойственна ***системность***, без которой оно не состоялось бы. Это свойство принципиально потому, что без него нельзя управлять миллионами людей и огромными материальными и финансовыми ресурсами. Только при его наличии могут осуществляться согласованность, координация, целеустремленность управления и достигаться его результативность.

2. Определяющее влияние на характер воздействий, осуществляемых государственным управлением, оказывает заложенная в государство ***властная сила***. Государство отличается от общественных структур тем, что с его помощью реализуется по отношению к людям государственная власть, источником которой является правовая обусловленность (легитимность), а в реализации — сила государственного аппарата, имеющего определенные средства принуждения. Это силовое давление, приводящее к тому, что поставленные перед управлением цели, содержащиеся в нем организационные моменты и установленные им нормы должны быть исполнены.

3. ***Границы распространения государственного управления***, т. е. государственное управление осуществляется не только в рамках общества, но и за его пределами и проявляется во внешней политике государства. Нормальный вариант взаимосвязи государства и общества характеризуется тем, что общественная жизнедеятельность людей характеризуется большим объемом свободы и самоуправления; границы же автономии определяются как общественными институтами, так и государством. Другими словами, государство посредством законодательства устанавливает основные типы и нормы поведения людей во всех сферах жизни и обеспечивает их соблюдение своей властной силой.

Таким образом, государственное управление — это практическое, организующее и регулирующее воздействие государства на общественную жизнедеятельность людей в целях ее упорядочения, сохранения или преобразования, опирающееся на его властную силу.

Государственная служба

Государственная служба — важнейший институциональный элемент государственного управления, существенный фактор и источник общественного развития. Она формировалась в процессе исторического генезиса государства, вбирая и реализуя его сущность. Особая роль государства и его аппарата привлекали внимание многих мыслителей. Фундаментальный вклад в их осмысление внесли Н. Макиавелли, Ш. Монтескье, Т. Гоббс и др. В XX в. большой интерес вызвали теории властвующей элиты Г. Моска, В. Парето, теория рациональной бюрократии М. Вебера, типология чиновничества К. Ясперса, концепция административно-государственного управления В. Вильсона и Ф. Гуднау, принципы административного управления А. Файоля, принципы формальной организации Л. Урвика и др.

К концу XX в. сформированные методологические подходы к государственному чиновничеству стали обнаруживать ограниченность. Это связано с тремя причинами: во-первых, государственная служба в связи с качественным изменением общества, процессом его перехода от индустриальной стадии развития к информационной также существенно изменилась; во-вторых, ранее она находилась в тени государства, но развитие демократии высветило такие ее аспекты, которые не осмысливались наукой ранее; в-третьих, она стала рассматриваться не просто как сложное явление, а принципиально сложное, в осмыслении которого неэффективны упрощенные и однозначные подходы.

В настоящее время начинает утверждаться постклассическая методология социального познания, которая предполагает правомерность и необходимость плюралистического подхода к осмыслению сущности сложных социальных явлений, концептуального многообразия и единства, применения различных теорий в соответствии с принципом дополнительности.

Исходя из этого, относительно сущности государственной службы можно выдвинуть несколько методологических подходов, рассматривая которые в единстве и взаимном дополнении можно понять ее истинную природу.

Государственную службу можно рассматривать с позиций функционального подхода как некую ***систему, реализующую определенные функции***. При этом следует отметить, что вопрос о функциях государственной службы в литературе разработан

недостаточно. В этой связи довольно часто отождествляют, с одной стороны, функции государственной службы и государственных чиновников, а с другой — функции государственной службы и государства. На наш взгляд, государственная служба выполняет в обществе и государстве системообразующую роль, сохраняя гомеостат социума. Она, конечно, реализует функции государства, выполняя их специфически, авторски, не утрачивая функциональной сущности. Как показывает практика, государственная служба выполняет следующие функции: организаторскую, управленческую, представительскую, охранительно-защитную, информационную, нормативную, инновационную, оказания услуг. Функциональный анализ государственной службы имеет ключевое значение для осмысления сущности этого социального феномена, поскольку корректное его осуществление позволяет "включить" другие аспекты как системного подхода, так и методологии в целом.

В то же время это ***специфическая деятельность***, что подтверждается одним из этимологических смыслов этого слова. Так, в словаре русского языка С. Ожегова служба рассматривается как работа, занятие служащего. Подобное приводится и в других языках. Понимание службы как деятельности предполагает специфическое структурно-функциональное видение этого явления. Она является особым видом, способом деятельности, который определяется субъектом и объектом деятельности, ее содержанием. При этом субъектом является государственный служащий и соответствующие организации и учреждения, объектом — государство и его граждане. Государственный служащий реализует функции государства, сохраняет устойчивость его как системы. К важным характеристикам способа деятельности относятся цели и средства деятельности. Цели придают деятельности направленность и осознанность, а средства обеспечивают ее содержание. Социально-психологический срез деятельности составляют мотивы, ценности и установки государственных служащих. Специфика государственной службы как деятельности заключается в том, что она представляет собой деятельность по "обработке людей людьми" и тем самым отличается от деятельности по преобразованию объектов природы. Она направлена на сохранение и развитие государства, реализацию его функций, поддержание диалога между государством и его

гражданами, оказание им услуг при взаимодействии с государством. Государственная служба как деятельность характеризуется также конкретными разновидностями, алгоритмами, степенью сложности, направлениями деятельности. Основные проблемы этого аспекта заключаются в содержании деятельности, ее соответствии потребностям общества и степени соответствия государственных служащих как субъектов деятельности требованиям непосредственно деятельности и общества.

Существенный срез сущности государственной службы можно выявить, рассмотрев ее в качестве ***специфического социального института***. Указание на институциональность также имеется в этимологии слова "служба", под которой понимается не только род занятий, но и место работы, осуществления этой деятельности. Заметим, что институциональный подход к любому социальному явлению предполагает его осмысление как исторически сложившейся устойчивой формы организации совместной деятельности людей.

Государственная служба представляет собой политический организационно-управленческий, регулятивный и интегративный институт общества, который обеспечивает взаимодействие граждан и государства, реализацию функций государства посредством специальных учреждений и организаций, где работают специально подготовленные служащие, основывающие свою деятельность на соответствующих нормах и ценностях. Исторический генезис государственной службы как института называется институционализацией. Однако развитие государственной службы не сводится только к институционализации как восходящему процессу обновления и совершенствования. Государственная служба, особенно в революционные и кризисные периоды, переживала также процессы деинституционализации, т. е. деградации и разрушения как института. Часто процессы институционализации и деинституционализации очень тесно переплетаются, особенно в периоды реформ.

В то же время государственная служба может рассматриваться с социологических позиций не только как институт, но и как ***социальная общность***, социальный слой государственного чиновничества. При этом характеристиками этого социального слоя являются его численность и доля в социальной структуре общества; социальная динамика, обновление, степень открытос-

ти для попадания в него представителей других групп населения; интеллектуальный потенциал, воздействие на другие группы населения; социально-экономическое положение и политический статус. Доля чиновников в структуре общества может довольно существенно колебаться. Наиболее велика их численность в централизованных, тоталитарных и авторитарных обществах типа Древнего Египта или СССР. Меньше их численность в либеральных демократических обществах типа древнегреческих демократий или современных стран Запада. Изменение доли чиновничества в обществе регулируется двумя противоположными процессами бюрократизацией и дебюрократизацией. В истории известны и бюрократические революции, которые представляют собой смену бюрократии одного типа бюрократией другого типа. К существенным проблемам этого аспекта видения государственной службы относятся профессионализм, гуманизм и омоложение бюрократии.

Государственное чиновничество отличается также типом динамики. Последняя может быть минимальной, и тогда речь идет о кастовом обществе. В современном социуме в связи с усложнением и постоянным обновлением управленческой и служебной деятельности возникает необходимость поддержания постоянной высокой динамики развития государственных служащих. Основными проблемами являются профессиональное продвижение и открытость как информационная, так и кадровая относительно остального общества.

Одной из проблем практически любого общества является социально-экономическое положение чиновничества. Высокая заработная плата приводит к значительным непроизводственным затратам общества, сдерживает его экономическое развитие. Незначительная оплата труда государственных служащих порождает коррупцию и формирование теневой экономики. Подобная проблема проявляется и в политическом статусе, т. е. в степени владения и “оттягивания” на свою персону государственной власти. Одно проявление этой проблемы состоит в безвластии, другое — в злоупотреблении и персонализации власти. Высокий или, наоборот, низкий совокупный статус чиновничества может приводить либо к восходящей прогрессивной селекции кадров, либо, наоборот, к негативному, почти естественному отбору в государственный аппарат таких работников, которые плохо кон-

курируют в других сферах деятельности в аспекте интеллекта и нравственности.

Государственную службу можно рассматривать также с позиций теории управления как сложную ***организационно-управленческую систему***, которая характеризуется совокупностью организаций и учреждений, основывающих свою деятельность на принципах, связанных с целевой природой и реализующих некоторые функции, а также отличающейся системой социальных позиций и ролей, разделения труда; принятием управленческих решений, осуществлением процессов регулирования и контроля; многообразием процессов технологизации и инновации.

Как организационно-управленческая система государственная служба характеризуется всеми показателями для подобных систем: устойчивостью, т. е. способностью не разрушаться и выполнять функции в критических ситуациях; инновационностью, или предрасположенностью к обновлению; риском, т. е. вырабатывать и принимать управленческие решения с неочевидными последствиями; эффективностью принятия решений и т. д.

Представляет интерес осмысление государственной службы с позиций теории информации как ***особого вида информационно-коммуникативной системы***. Любая подобная система определяется объектами, субъектами и каналами коммуникации, а также содержанием информационных потоков. Наиболее важными проблемами в этом случае являются гласность, понятность и доступность информации о государстве для индивида, общностей и различных организаций. При этом все три показателя должны находиться в единстве, поскольку гласность может обеспечиваться, но информация может оказаться непонятной индивиду, не переведенной на его язык, например, поданной слишком наукообразно. Подобное свойственно также доступности, под которой понимается возможность индивида получить необходимую ему достоверную информацию. Этот аспект понимания государственной службы важен потому, что связывает ее с важным социальным процессом, который охватывает наиболее развитые страны, а также с процессом перехода от индустриальной цивилизации к информационной и соответственно от бумажного делопроизводства к компьютерному. Этот социальный процесс глобального масштаба приводит к тому же к перерас-

пределению в обществе властных функций. Значительная часть государственных служащих лишается их и превращается в аналитиков, переработчиков и регулировщиков информационных потоков.

Относительно способов коммуникации государственная служба прошла значительный путь от устной передачи информации через ее печатные формы к мировой компьютерной сети, от пешей и конной пересылки депеш на небольшие расстояния к мгновенному обеспечению информацией потребителей на территории целых континентов.

Исключительно важной проблемой государственной службы является сохранение государственной тайны, т. е. информации, использование которой может нанести ущерб государству.

Государственную службу можно рассматривать и в личностном аспекте, т. е. как ***сферу деятельности личностей определенного типа***. В различные исторические эпохи к государственным служащим предъявлялись различные требования, что и привело к формированию личностного типа государственного служащего, который является продуктом сложного переплетения и взаимодействия историко-культурных, социально-экономических и политических условий жизни людей.

Современная социологическая наука отличается многообразием подходов к осмыслению природы личности. Так, ролевой подход оценивает личность с позиций выполняемых ею ролей. Социальная роль государственного служащего накладывает существенный отпечаток на его личность. В рамках культурно-исторической школы Л. Выготского человек рассматривается как деятельностное существо, которое характеризуется профессиональной, познавательной, свободной или отчужденной деятельностью. В этом смысле индивиды различаются знаниями, умениями и навыками, являющимися их основными параметрами деятельности. Государственный служащий — в высшей степени социализированное существо, в котором в концентрированном виде представлены потребности, интересы и качества государства.

В зависимости от ценностных ориентаций различают пять типов личностей: традиционалисты, идеалисты, фрустраты, реалисты и гедонистические материалисты. При этом традиционалисты ориентированы на долг, порядок, дисциплину, законо-

послушание. Но у них низкая креативность, стремление к самореализации и самостоятельности. ***Идеалисты*** критически относятся к традиционным нормам, независимы, не признают авторитетов, ориентированы на саморазвитие. ***Фрустраты*** отличаются низкой самооценкой, угнетенностью, подавленностью, ощущением пребывания на обочине жизни. ***Реалисты*** сочетают самореализацию с развитым чувством долга и ответственности, здоровый скептицизм — с самодисциплиной и самоконтролем. Наконец, ***гедонистические материалисты*** стремятся к получению удовольствий, постоянно стремятся к наслаждениям.

Базисный тип личности государственного служащего, несмотря на конкретно-исторические модификации, отличается ***доминированием реализма и традиционализма***. В эпохи революций аппаратные работники, как правило, отличались идеализмом, фрустрацией и гедонизмом, а послереволюционное чиновничество зачастую одержимы идеализмом и реализмом. Первые управляют так, что страна оказывается в преддверии революции неуправляемой, а чиновники ненавистны населению. Вторые, с одной стороны, пытаются навести элементарный порядок в обществе, а с другой — реализовать абстрактные и нередко утопические идеи.

Наиболее важной проблемой при этом является девиация личности государственного служащего, которая может достигать крайних преступных форм: взяточничества, коррупции, злоупотребления служебным положением. Тип девиации чиновничества служит характеристикой обратной стороны государственной службы той или иной эпохи, цивилизации, страны.

Государственная служба может рассматриваться также с позиций ***господствующих в ней парадигм***, т. е. некоторых совокупностей принципов и идей, которые определяют как сущность и назначение государственной службы, так и функционирование ее как социального института и деятельность непосредственно государственных служащих, их мировосприятие и мироощущение. Вероятнее всего, государственную службу общества определяет соотношение, “коктейль” нескольких типов парадигм.

Особую роль при этом играет ***охранительная парадигма***, при которой государственная служба ориентирована исключительно на одностороннюю реализацию интересов государства, а

не народа, сохранение государственных тайн. При этом государственный служащий превращается в цепного пса государства, напоминая опричника времен Ивана Грозного, а его деятельность "обрастает" тайнами и секретами, которые следует охранять.

Репрессивная парадигма ориентирует государственную службу на репрессии относительно населения по классовому, религиозному или этническому признаку. Главная цель чиновника заключается в том, чтобы обнаружить преступление против государства и наказать за него. Эта парадигма особенно четко проявилась в эпоху сталинизма.

Чиновнически-центристская парадигма ориентирована на абсолютизацию роли чиновничества, является идеологическим постулатом его исключительности. Такая парадигма господствует в обществах высокого уровня бюрократизма.

Реформаторская парадигма заставляет чиновников видеть свое основное предназначение в реформировании общества, его созидании и обновлении.

Парадигма бездействия предусматривает отсутствие какой-либо деятельности, так как неизвестно куда повернется ход событий. Главный тезис этой парадигмы "Лучше ничего не делать, чем делать что-то плохо" является идеологическим обоснованием всеобщего безделья в государственном аппарате.

Подчинительная парадигма включает идею абсолютного подчинения сверхсилам: богу, диктатору, начальнику. Она требует послушности чиновников и покорности граждан.

Вероятнее всего, что в каждую историческую эпоху действует несколько парадигм, каждая из которых опирается на определенные группы чиновничества. Так, в эпоху реформ парадигма реформирования охватывает лишь авангард этого социального слоя, остальные же его части могут руководствоваться парадигмой бездействия или охранительной, что может при соответствующих условиях захлестнуть реформаторский дух чиновничества.

Таким образом, методологические подходы, выработанные современной постклассической методологией социального познания, применительно к осмыслению государственной службы могут существенно углубить понимание ее природы и даже расширить горизонт сущностей.

Тенденции развития государственного управления

Существенные изменения природы государственной власти значительно влияют на ее эффективность. Как правильно утверждал с Э. Тоффлер, высококачественная власть предполагает эффективность — достижение цели с минимальными источниками власти [96, с. 37]. При этом среди основных источников власти (сила, деньги и разум) именно знание стало ведущим, ее сущностью и предельным усилителем [96, с. 40]. Отсюда понятно, что современное государственное управление должно быть не менее наукоемким, чем современное производство.

Отсюда следует, что важнейшей и довольно устойчивой тенденцией развития государственного управления является его ***интеллектуальное насыщение***, которое должно идти по таким направлениям, как повышение интеллектуального капитала государственных служащих и должностных лиц местного самоуправления, нарастание интеллектуального содержания управленческой деятельности и наукоемкости технологий государственного управления. Интеллектуальные возможности чиновников, особенно высшего звена, должны наращиваться за счет использования института советников и консультантов, формирования мозговых и консалтинговых центров. Государственное управление должно искать способы консолидации и использования национального научного и экспертного интеллекта в области управления и подключения к зарубежному интеллекту.

Среди основных тенденций развития государственного управления на первый план выступает ***дебюрократизация государства***, предполагающая, с одной стороны, сокращение объема бумаг в системе управления, численности аппарата управления, а с другой стороны, переход к современным информационно-компьютерным технологиям и реализации управленческой деятельности в системе услуг населению.

Важно и то, что управление уже в ближайшем будущем приобретет ***децентрализованный характер***. Оно будет использовать сетевые организационные структуры, развивать партнерские отношения с гражданским обществом через организации “третьего сектора”. Наиболее ответственные управленческие решения все сильнее будут зависеть от диалога органов государственной власти с населением, предполагать многотуровые согла-

сования с общественными организациями, политическими партиями, интеллектуальными элитами. В этой связи будут изменяться требования к некоторым категориям государственных служащих, которые станут менеджерами-коммуникаторами, организаторами коллективного интеллекта.

Контроль над властью — это эффективное средство обеспечения в первом приближении цивилизованности власти, а во втором — эффективности. Его можно осуществлять только путем стимулирования общественного мнения как важнейшего института гражданского общества. Развитое общественное мнение, контролирующее власть, представляет собой наиболее существенную характеристику гражданского общества. Заметим, что в тоталитарном и авторитарном обществах общественное мнение выступает институтом контроля населения со стороны власти. В демократическом обществе оно выражает интересы общественности и тем самым корректирующе воздействует на управление государством. Общественное мнение представляет собой четвертую власть общества, которую необоснованно отдают средствам массовой информации (СМИ). СМИ — это не четвертая власть общества, а лишь одно из средств и проявлений этой власти.

Эффективное функционирование власти невозможно без установления ***коммуникации власти с гражданами*** государства посредством формирования системы паблик рилейшнз. Современная власть не может существовать без изучения интересов, запросов, оценок, мнений, чувств, эмоций, настроений, самочувствия людей и выработки в соответствии с ними политических действий. Если оценивать паблик рилейшнз по самому высокому счету, то это не способ формирования имиджа власти и людей при власти, а механизм взаимопонимания власти и населения.

Социология государственного управления

Социология государственного управления представляет собой одну из самых молодых и быстро развивающихся отраслей социологической науки и социологии управления. Она является довольно эффективным инструментом исследований государственного управления. Социологические

исследования в этой сфере эффективны, но одновременно имеют ряд сложностей, связанных с властными отношениями. Служащие, выступающие в качестве респондентов или экспертов, не всегда готовы искренне отвечать на вопросы анкет, стремятся приукрасить ситуацию в зоне своей ответственности. В этой связи требуются дополнительные организационные и инструментальные усилия для получения от них качественной социологической информации. Рассмотрим основные направления исследований социологии государственного управления.

1. Теоретическое осмысление ***природы государства***, его эволюции, тенденций развития, а также изучение отдельных подсистем государства. Достоинство социологии управления по сравнению с другими науками, исследующими государство, состоит в том, что она рассматривает его в органической взаимосвязи с обществом и человеком. Такой контекст рассмотрения государства актуален и перспективен. Власть при этом не заслоняет разум исследователя, как это свойственно, например, политологии. Она рассматривается как явление, подчиненное обществу и направленное на обеспечение возможностей самореализации личности.

2. Изучение ***социальной базы государства***, тенденций ее изменения, отношения к нему различных классов, социальных слоев и групп населения, его поддержки и неподдержки, доверия и недоверия. Государство является крепким тогда, когда поддерживается широкими слоями населения. Социология позволяет диагностировать уровень и характер отношения граждан к государству, вырабатывать практические рекомендации по расширению социальной базы государства, повышению его авторитета в обществе. Принципиально важно исследование протестного отношения населения к органам власти, чиновничеству, должностным лицам.

3. ***Взаимодействие государства с гражданским обществом***, всестороннее содействие или препятствие его формированию, сотрудничество с политическими партиями, общественными организациями и бизнесом. Взаимодействие с гражданским обществом и контроль со стороны гражданского общества — важнейшая тенденция развития государства в XXI в.

4. ***Социологическое обоснование и сопровождение деятельности органов государственной власти***. Любые решения,

предпринимаемые органами государственной власти, нуждаются в системных социологических исследованиях, которые позволяют судить о возможности и последствиях реализации этих решений.

5. Выявление посредством экспертных, прогностических и аналитических исследований ***перспектив развития различных подсистем общества и государства***.

6. Разработка ***социальных технологий*** реформирования общества и государственного управления, реализации функций государства, деятельности его аппарата, осуществления людьми своих прав и свобод.

Таким образом, социология государственного управления является исключительно перспективным и эффективным инструментом совершенствования государственного управления.

4.2. Местное самоуправление и его совершенствование

Сущность местного самоуправления

Местное самоуправление — один из наиболее сложных видов социального управления. Оно направлено на реализацию жизненных сил местных сообществ. Традиции общинного, городского управления уходят корнями в далекое прошлое: полисную демократию античной цивилизации, к городским и сельским общинам, магдебургскому праву средневековья.

Местное самоуправление всегда находилось в центре внимания социологической науки. Его исследовали К. Маркс, А. Токвиль, Б. Чичерин, В. Ленин, Л. Штерн, Н. Шаповал и др.

Развитие местного самоуправления представляет собой устойчивую мировую тенденцию, связанную с процессом эмансипации людей, демократизацией общественной жизни.

Современному местному самоуправлению свойственны следующие особенности.

1. Его субъектом является ***территориальное сообщество (территориальная громада)***, которое осуществляет управленческие функции непосредственно через своих представителей: местные советы и органы местного самоуправления. Оно осу-

ществляется в форме самоуправления, т. е. максимального участия граждан в выработке, принятии решений и контроле за их выполнением.

2. Это управление ***местным сообществом***, которое одновременно представляется в качестве объекта и субъекта управления. Чем более развито местное сообщество, тем в большей степени люди выступают не только в качестве населения, но и граждан не только государства, но и местного сообщества.

3. Местное самоуправление осуществляется на ***определенной территории***, которая представляет собой специфическое социальное пространство, объединяющее географическое, административное, экономическое, экологическое, коммуникационное, культурное, поселенческое и другие тесно взаимосвязанные подпространства.

4. Местное самоуправление базируется на системе ***норм и ценностей***, наиболее важными из которых являются законодательство о местном самоуправлении, нормативные акты территориальных сообществ, например, уставы городов, а также сложившиеся ценности, традиции, нормы поведения людей. Принципиально важно, чтобы нормы и ценности обеспечивали самореализацию индивидов и порядок в сообществе.

5. Местное самоуправление представляет собой систему ***услуг населению***, которые оказывают органы местного самоуправления. При этом принципиально важно, чтобы услуги были доступны для всех граждан и качественны, осуществлялись в соответствии с законами и нормативно-правовыми актами государства и местного сообщества.

Российские исследователи обращают внимание на то, что местное самоуправление должно ориентироваться на повышение качества жизни населения, укрепление его социального здоровья на основе духовности, благоприятной жизненной среды всей системы. Приоритетной его стратегией является ориентация на развитие, а не на выживание территориальных сообществ. Местное самоуправление должно подчиняться законам развития самоуправленческих начал в обществе, необходимого разнообразия его форм и методов, гармонизации отношений человека и природы, приоритетности духовно-нравственных и природосообразных целей местного сообщества над средствами их достижения [53, с. 82–83].

В процессе исторического развития сложилось несколько моделей местного самоуправления. ***Англосаксонская модель*** основывается на том, что муниципалитеты представляют собой автономные образования, которые осуществляют власть, возложенную на них парламентом. Эта власть основана на специальном муниципальном праве. ***Французская модель*** предполагает наличие системы административного контроля центральной власти над местными органами, иерархию, по которой происходит передача директив из центра на места. ***Германская модель*** является смешанной, когда государство делегирует часть полномочий органам самоуправления. Довольно быстро развивается местное самоуправление на постсоветском пространстве, которое осуществляется, с одной стороны, путем активизации исторической памяти, использования национального опыта местного самоуправления, прерванного тоталитаризмом, а с другой — посредством использования зарубежного, прежде всего европейского, опыта местного самоуправления. Так, в России наблюдается тенденция объединения опыта общины, земств и советов. Украина ориентируется на развитие территориальных громад в аспекте европейского опыта местного самоуправления.

Характеристика проблем местного самоуправления

Важнейшим направлением современной науки является разработка новых методов управления муниципальными образованиями на основе учета закономерностей их самоорганизации. При этом проблема управления имеет две транскрипции и представляется, во-первых, как проблема управления функционированием муниципального образования и, во-вторых, как проблема управления его развитием.

Первая проблема на постсоветском пространстве сложно решается из-за того, что муниципальные образования существенно отстали в развитии от таковых в странах Западной Европы и США. Модернизация и оздоровление в них муниципального образования, произошедшие в 70–80-е годы XX в., в постсоветском пространстве только начинают осознаваться. Важно и то, что основное проявление социально-экономического кризиса в обществе характерно именно для муниципальных образований.

Они существенно отстали во всех сферах от подобных образований зарубежного мира. Это отставание наиболее значительно отражается на состоянии народного хозяйства, экономике, сфере информации, уровне развития самоуправления и демократии.

Если не рассматривать основную классическую проблему местного самоуправления, которая сводится к резкой нехватке соответствующего финансового обеспечения деятельности органов местного самоуправления, то к наиболее значимым проблемам муниципального управления относятся следующие.

1. ***Неразвитость местной демократии***, неучастие горожан в управлении, недееспособность территориальных сообществ, их формальный характер, слабая институциональность местных советов, неразвитость общественного контроля за деятельностью органов и должностных лиц местного самоуправления, отсутствие механизмов защиты прав человека, вовлечения в управление политических партий, общественных организаций, объединений по месту жительства и т. п. Необходимо интенсивное развитие территориальных сообществ, которое предусматривает повышение их активности, включение населения как в решение проблем территорий, так и более широкое использование непосредственно демократии и воздействие на своих представителей.

2. ***Недостаточная открытость муниципальной власти для населения,*** неразвитость системы связи власти с общественностью, постоянного информирования населения, консультаций власти с общественным мнением. Местная власть связь с общественностью понимает по-своему: рапортует в СМИ о своих достижениях во время выборов и умалчивает о реальных проблемах жизни людей.

3. ***Неудовлетворительное использование современных технологий муниципального менеджмента***, информационно-аналитических систем, компьютерного и информационного обеспечения органов местного самоуправления, современных методов разработки и принятия муниципальных решений. Важной особенностью местного самоуправления как реального субъекта управления является наличие определенной свободы принятия стратегических и оперативных решений относительно развития территориального образования. Развитая свобода принятия стратегических и оперативных управленческих решений

должна обеспечиваться современными технологиями муниципального управления.

4. ***Недостаточная развитость законодательной и нормативной базы муниципального управления***. Город, поселок, любое муниципальное образование нуждаются в создании нормативной системы, которая должна обеспечивать регулирование отношений между людьми. Без этой системы невозможно управление вообще, поскольку нормы задают точки отсчета для регуляции. Важнейшим средством нормативного управления является устав территориального сообщества, в котором формулируются и институционально оформляются основные нормы жизни, закрепляется территориальное сообщество как субъект местного самоуправления, расширяется правовое пространство деятельности граждан, обретают нормативную закрепленность основные приоритеты развития муниципального образования. Наиболее острыми являются проблемы городов и особенно индустриальных мегаполисов. Город выступает как топографическое, материальное, архитектурное, производственное, политическое, социальное и культурно-духовное образование, значительная человеческая агломерация, в которой перекрещиваются различные аспекты человеческой жизни, современный город не может эффективно функционировать и развиваться без системы норм, согласованной с территориальной общиной.

5. ***Недостаточный уровень квалификации муниципальных служащих***, бюрократизм и коррупция, незащищенность, низкий авторитет среди населения, несовершенство системы продвижения по службе, подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров. Эта проблема порождает низкую динамику обновления, сдерживает оздоровление общества, снижает результативность самоуправления. Обучение служащих местного самоуправления должно строиться на таких принципах, как актуальность, соответствие современным запросам практической деятельности и одновременная ориентация на выработку у них готовности к эффективной реализации тенденций предстоящих инновационных системных изменений местного самоуправления. При этом обучающая деятельность должна строиться так, чтобы происходили ментальные изменения личности, ее социализация, ориентация на поиск, поддержку и реализацию нововведений, взаимодействие с населением в решении

проблем, стоящих перед муниципальными образованиями. Инновационное мышление, созидательная эффективность и даже конкретная полезность служащего местного самоуправления должны обеспечиваться работой над муниципальными проектами (уставами, программами и планами стратегического развития, экономическими, социальными, культурологическими технологиями и пр.).

6. ***Деформация приоритетов муниципального управления***, слабость механизма оказания населению социальных услуг, отсутствие благоприятных условий для реформирования структур управления, неразвитость инновационных механизмов в местном самоуправлении, способов переосмысления и заимствования передового опыта в муниципальном менеджменте. Сложность социально-экономической ситуации в обществе приводит к тому, что основное внимание органов государственной власти и местного самоуправления сосредоточивается на социальной защите населения, а развитие муниципального образования и управление им не ценятся, что в конечном итоге не позволяет успешно решать задачи социальной защиты населения.

7. ***Недостаточная развитость сотрудничества*** органов государственной власти и местного самоуправления, органов управления муниципального образования, местного самоуправления и общественных структур. Отсутствие консолидации, взаимодействия и сотрудничества субъектов, интересы которых находятся в муниципальном образовании, существенно замедляют его развитие.

Требует реформирования и система муниципального управления. Речь идет о муниципальной реформе и ее основных звеньях.

1. ***Реформирование системы самоуправления муниципальным сообществом***. Предусматривает структурно-функциональные, институциональные, технологические и информационные изменения системы самоуправления в аспекте широкого использования достижений науки, опыта других стран в области муниципального менеджмента. Но главное состоит в том, что населенный пункт должен управляться в интересах его жителей.

2. ***Активизация территориального сообщества***. Предусматривает создание условий для вовлечения взрослого населения в политическую жизнь муниципального образования, в ре-

шение проблем на основе самоопределения, координации и консолидации интересов, развития форм самоуправленческой деятельности. Для этого требуется широкий спектр мер организационного, политического, воспитательного воздействия на население в целях формирования патриотизма у жителей своего города или поселка, ответственности перед ним, деятельного участия в его жизни. Без активного, критического, организованного и умного территориального сообщества невозможно повышение эффективности управления муниципальным образованием. Жители должны научиться формулировать свои требования к муниципальным чиновникам, контролировать выполнение согласованных с территориальным сообществом действий.

3. ***Стратегическое планирование форм поселения и аспектов их развития***, что должно быть важнейшей составляющей муниципального менеджмента. Повышается потребность в стратегическом инновационном программировании, базирующемся на том, что форма поселения является сверхсложным образованием, интегрирующим несколько сложных подсистем. Главная проблема заключается не только в том, чтобы разработать программы развития формы поселения и ее подсистем, но и в том, чтобы включить в них механизмы развития. Необходимо отказаться от стихийности в развитии форм поселения, приводящей к усугублению многих проблем. Каждая форма поселения должна иметь программу стратегического развития.

4. ***Формирование муниципальных норм***. Создание цивилизованной нормативной системы представляется одной из наиболее сложных проблем муниципального управления развитием. Возникновение этой проблемы обусловлено тем, что на первых этапах поставторитарного развития разрушилась старая, крайне несовершенная нормативная система во многих областях муниципальной жизнедеятельности. Новой нормативной системы при этом еще не сложилось. Это приводит к негативным последствиям: нарушению социально-экономических прав человека, злоупотреблениям властью, развитию теневой экономики и т. п. Формирование нормативной системы предусматривает создание целостной и довольно гибкой системы норм: политических, организационно-управленческих, экологических и др.

Реформирование местного самоуправления на постсоветском пространстве предусматривает решение нескольких ключевых задач. Первая задача заключается в формировании действенных

органов местного самоуправления, избираемых и подотчетных территориальному сообществу. Вторая задача предусматривает формирование системы социальных услуг населению территориального сообщества, реализуемых местным самоуправлением (детские дошкольные учреждения, благоустройство территорий, дорог, парков, общественный транспорт, присмотр за лицами пожилого возраста, забота о семье, охрана здоровья, использование земли, охрана окружающей среды и др.). Третья задача направлена на наделение этих органов ресурсами и полномочиями, необходимыми для обеспечения населения определенными услугами. Четвертая задача ориентирована на разработку эффективного муниципального менеджмента, обеспечивающего управление территориальным сообществом в аспекте обеспечения его необходимыми услугами.

Сущность муниципального менеджмента

Муниципальный менеджмент представляет собой интенсивно развивающуюся отрасль менеджмента. Как система научного знания и сфера практической реализации он включает:

- совокупность принципов муниципального управления, среди которых наиболее важными являются принцип эффективности, системности, инноваций, проблемности, субсидиарности;
- систему методов изучения, диагностики, управления, прогнозирования всех аспектов функционирования и развития муниципального образования;
- наработанные модели и технологии всех аспектов муниципальной жизнедеятельности.

Приведем важнейшие составляющие муниципального менеджмента.

1. ***Организационно-функциональный менеджмент.*** Ориентирован на обеспечение оптимальной организации и эффективного функционирования муниципального образования, что предполагает технологический, финансовый, кадровый, нормативно-правовой и организационный разновидности менеджмента.

2. ***Имидж-менеджмент, или формирование и продвижение имиджа.*** Без него принципиально невозможны развитие муни-

ципального образования в национальном инновационном и инвестиционном пространстве, привлечение дополнительных ресурсов, успехи в конкуренции. Сюда входят управление рекламой, формирование имиджа муниципального образования, управление паблик рилейшнз и маркетинг. По сути, имидж-менеджмент направлен на формирование информационных коммуникаций между людьми и органами местного самоуправления, между различными территориальными сообществами.

3. ***Менеджмент услуг***. Предусматривает управление процессами реализации муниципальных услуг, праздников и обрядов, символов, норм и традиций.

4. ***Обеспечение устойчивого развития***. Предусматривает широкое использование инновационного, антикризисного и стратегического менеджмента, а также наращивание и реализацию интеллектуальных ресурсов: науки, образования, информации, интернет-ресурсов. В этом направлении перед муниципальными образованиями возникают следующие наиболее важные проблемы: обеспечение динамики количественного и качественного роста, быстрого реагирования на конъюнктуру рынка, наращивания нововведений, ускоренного освоения передового опыта, профилактики кризисных процессов, действенности планирования и т. п. Упрощенная модель управления муниципальным развитием приведена на рис. 4.2.

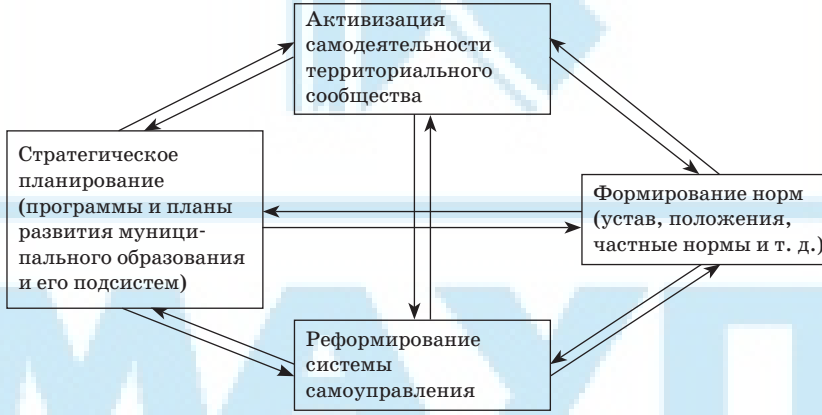


Рис. 4.2. **Модель управления развитием муниципального образования**

Как видим, существуют четыре пересекающихся контура управления развитием.

Первый контур (левый треугольник) — инновационное управление, предусматривающее обновление всех аспектов жизнедеятельности муниципального образования, реформирование системы местного самоуправления, активизацию самодеятельности территориального сообщества по реализации основных положений программы, где приводится обоснование и ресурсное обеспечение инновационной деятельности. Этот контур стимулирует инновационные процессы, включает антикризисные технологии, осуществляет мониторинг как состояния дел, так и происходящих изменений.

Второй контур (правый треугольник) — нормативное управление, предназначенное для формирования системы нормативов и их включения в управленческий процесс, повышения устойчивости всех подсистем к инновационным колебаниям, усиления надежности принятия обоснованных решений.

Третий контур (верхний треугольник) — интеграция в управление граждан территориального сообщества, т. е. их широкое вовлечение в стратегическое планирование, формирование нормативных систем, что позволит обеспечить реалистичность норм и готовность придерживаться их.

Четвертый контур (нижний треугольник) — реформирование местного самоуправления на основе норм и планов стратегического развития.

Схематично структура муниципального менеджмента (ММ) как некоторой интегральной системы показана на рис. 4.3.

Как показывают результаты анализа, муниципальный менеджмент как сложный методологический комплекс в ближайшие годы будет развиваться в следующих направлениях:

- информатизации и компьютеризации муниципального управления в соответствии с требованиями и тенденциями информационной цивилизации (компьютеризация и информатизация управленческих технологий, использование Интернета, развитие электронной демократии);
- широкого использования отечественного и зарубежного передового опыта муниципального управления, ускоренного освоения нововведений;

- формирования развитой системы прогнозирования и планирования (прогнозы, планы стратегического развития, планы по отдельным сферам муниципального образования);
- усиления многообразия моделей муниципального управления;
- интенсивного развития таких отраслей муниципального менеджмента, как интеллектуальный, инновационный, антикризисный.

Рис. 4.3. **Структура муниципального менеджмента**

Роль социологии в исследовании проблем местного самоуправления

Социологическая наука интенсивно осваивает исследовательское пространство местных сообществ. Основными направлениями ее приложения являются следующие.

1. ***Изучение местного сообщества.*** Характеризуется четырьмя основными признаками: населением, представляющим

множество общностей; территорией, т. е. географическим, социальным, административным, экономическим, информационным и прочими пространствами; системой социальных взаимодействий и чувством сообщества, идентификацией с ним, признанием общих ценностей, причастности к его жизни. Перед социологией стоят сложные задачи исследования социальных проблем местного сообщества, его потенциала, ресурсов, трудностей, перспектив развития.

2. ***Изучение общественного мнения*** населения местного сообщества об органах и должностных лицах местного самоуправления. При этом широко применяются электронные опросы населения, в которых люди оценивают работу местного самоуправления, выдвигают предложения по его совершенствованию посредством сети Интернет. Сайты органов местного самоуправления с помещенными на них анкетами становятся показателем настоящего времени. Следует подчеркнуть, что наибольший эффект дает мониторинг общественного мнения, который позволяет выявить тенденции развития отношения людей к деятельности органов местного самоуправления.

3. ***Разработка и реализация концепций, программ, планов стратегического развития, социальных технологий***. Имеются в виду теоретическая и технологическая функции социологической науки, позволяющие разработать концепцию, наиболее соответствующую природе общества и накопленного о нем знания, а также эффективные технологии их воплощения. Социологическое обеспечение реформирования местного самоуправления — признак высокой культуры органов местного самоуправления.

4. ***Изучение путей совершенствования местного самоуправления,*** повышения эффективности деятельности его органов, качества оказываемых ими услуг населению, авторитета местной власти и ее представителей.

5. ***Решение наиболее важных проблем местного самоуправления***: проведение выборов в местные советы, создание имиджа территориального сообщества или органа местного самоуправления, повышение качества услуг, преодоление деформаций в деятельности должностных лиц местного самоуправления, обеспечение участия населения в подготовке, принятии решений и контроле за их исполнением и т. д.

В инструментальном аспекте наиболее эффективны такие методы социологических исследований, как массовые опросы, мониторинги, методы фокус-групп, проектирования социальных технологий, социальный эксперимент.

4.3. Промышленный менеджмент

Специфика промышленного менеджмента

Промышленный менеджмент составляет исключительно важное направление менеджмента. Наиболее значительную роль он играет в индустриальном обществе и представляет собой управление производственными системами. Как считает современный исследователь И. Герчиков, управление производственной системой — это сознательное регулирование процесса производства, которое включает [16, с. 321]:

- разработку и реализацию общей стратегии и направлений производственной деятельности предприятия;
- разработку и внедрение производственной системы, включающей разработку производственного процесса, принятие решений о месторасположении производственных мощностей, проектирование предприятия, продукта, введение стандартов и норм на выполнение работ;
- планирование и контроль за функционированием системы, что предусматривает упорядоченное и эффективное планирование, установление маршрутов прохождения заказов, определение календарных сроков, диспетчирование и управление потоком материалов, деталей, узлов и изделий в пределах предприятия — от поступления сырья до выпуска готового изделия.

Под предприятием понимается производственная единица, на которой происходит непосредственная связь работника со средствами производства и создается продукция. Предприятие является полиструктурным образованием и включает несколько структур. Рассмотрим основные.

1. ***Технологическая структура***, или совокупность технологий, оборудования, обеспечивающих производство. Производственная структура предприятия определяется выпускаемой про-

дукцией, характером производственного процесса, уровнем требований к качеству продукции, конструктивно-технологическими характеристиками оборудования и продукции.

2. ***Профессионально-квалификационная структура***, т. е. совокупность работников различных квалификаций и специальностей. Эта структура задается технологической структурой, определяется уровнем подготовки работников.

3. ***Организационная структура***, включающая подразделения предприятия — заводы, цеха, участки, лаборатории и т. п. Основной структурной производственной единицей предприятия (завода) является цех — обособленное в административном отношении звено, выполняющее определенную часть общего производственного процесса. На предприятии имеются основные, вспомогательные, побочные и подсобные цеха. В свою очередь, цеха подразделяются на основные и вспомогательные участки.

4. ***Управленческая структура***, объединяющая различные звенья управленческой системы предприятия, которые формируются в соответствии с его организационной структурой.

5. ***Социальная инфраструктура***, обеспечивающая жизнедеятельность работников, удовлетворение ими социальных потребностей в процессе производственной деятельности.

6. ***Информационная инфраструктура***, связанная с процессами получения, переработки, поиска и хранения документальной и другой информации.

Тенденции развития промышленного менеджмента

Основные направления развития промышленного менеджмента обусловлены общими тенденциями развития общества и изменениями в нем роли промышленности, промышленного предприятия и производственной деятельности. Устойчивой тенденцией движения наиболее развитых стран является переход от индустриального общества к постиндустриальному. Этот переход сопряжен со становлением постиндустриального общества.

Термин “постиндустриальное общество” широко применяется в социологии. В научный оборот его ввели американский экономист, социолог и политический деятель **Уолт Ростоу** (р. 1916) и французский социолог **Раймонд Арон** (1905–1983).

У. Ростоу в историю социологии вошел как автор концепции "стадий роста", которые позже были переосмыслены в пять стадий развития общества, различающихся уровнем технологического развития. Первая стадия — традиционное аграрное общество с примитивным сельским хозяйством, иерархической властью и доньютоновским уровнем развития науки и техники. Вторая стадия характеризуется переходностью, созданием предпосылок сдвига. Третья стадия — "сдвиг" — охватывает период промышленной революции, рост капитала и отраслей промышленности. Четвертая стадия — зрелость — представляет собой индустриальное общество, характеризующееся бурным развитием капитализма. Наконец, пятая стадия рассматривается как эра высокого массового потребления, быстрого развития не промышленности, а сферы услуг.

Р. Арон, оценивая после Второй мировой войны значительный подъем производства и потребления, определил его как новый промышленный переворот, вызванный автоматизацией производства, увеличением объема производимой продукции и доходов населения. Этот термин означает постиндустриальное общество, т. е. то общество, которое сменяет индустриальное. Значительный вклад в становление концепции постиндустриального общества внесли американский философ, социолог и публицист **Дэниэл Белл** (р. 1919), американский политолог и государственный деятель **Збигнев Бжезинский** (р. 1928), американский социолог и футуролог **Герман Канн** (1922–1983), американский публицист, социолог и футуролог **Элвин Тоффлер** (р. 1928), британский философ и социолог **Карл Поппер** (1902–1994), немецкий социолог **Никлас Луман** (р. 1927) и др. Следует подчеркнуть, что все исследователи рассматривают постиндустриальное общество как принципиально новый тип, но трактуют его по-разному. Так, Д. Белл идентифицирует его как "постиндустриальное" общество, К. Поппер — "открытое", И. Валлерштайн — "глобальное", Н. Луман — "коммуникативное".

В последнее время в связи с развитием информационных процессов в социологии все чаще используется термин "информационное общество". Этот термин ввел в оборот А. Тоффлер. Концепцию информационного общества он изложил в широко известной работе "Шок будущего" (1970 г.).

Контуры информационного общества проявляются в следующем:

- в экономике малые экономические формы заменяют традиционные громоздкие корпорации;
- в социальной сфере появляются информационные сообщества, интеллектуализуется деятельность людей, происходит их сосредоточение в производстве и переработке информации;
- в сфере демократии преодолеваются прежние формы отчуждения, возникает противоречие между умными и глупыми, образованными и необразованными, заменяющее противоречие между бедными и богатыми;
- в духовной сфере происходит компьютерная революция, возникает единый мировой интеллект;
- информация становится самым динамичным явлением этого общества. Объем информации в настоящее время удваивается каждые 20 месяцев против 50 лет в XIX в.;
- в сфере материального производства информация становится доминирующей сферой воспроизводства общественной жизни. Она становится одним из важнейших ресурсов общества, который определяет его благополучие наряду с энергией, полезными ископаемыми и другими ресурсами. Не случайно А. Тоффлер сравнивал знание с топливом прогресса;
- центр тяжести трудовой деятельности постепенно переносится на переработку научных знаний, проектирование, управление. Информационные технологии начинают все сильнее теснить классические вещественно-энергетические либо существенно дополняют их. Изменяются характер труда, организация труда становится более гибкой;
- происходит стремительное сокращение занятых в промышленном производстве и сельском хозяйстве. В то же время быстрыми темпами увеличивается доля связанной с переработкой информации;
- информатизация приводит к социальным и политическим изменениям, открывает перспективы упорядоченности социальных взаимодействий, влияет на эффективность общения людей;

- информационные процессы ускоряют все социальные процессы в обществе. Быстрыми темпами обновляется экономика, динамичными становятся политика и культура;
- в культурной сфере, сфере образования, науки, искусства информатизация также производит переворот. Ведь социальные связи являются смысловыми. Общество заканчивается там, где исчезает осмысленная коммуникация;
- информационное общество отнюдь не является идеальным гуманизированным. Это реальное общество с многообразными проблемами, которые не возникали ранее. Так, быстрые темпы развития порождают постоянное чувство неуверенности, что значительно способствует психическим заболеваниям людей.

Человек, по мнению А. Тоффлера, испытывает футурошок, или шок от будущего. Существенными факторами воздействия на человека являются также информационная нагрузка, трудности восприятия потока нововведений и адаптации к ним. Не выдерживают высоких скоростей такие институты традиционного общества, как семья, брак, дружба, любовь и т. п.

В этой концепции переплетается рациональное и иррациональное. Если отделить зерна рациональности от плевел иррационального, наблюдается нарастающая тенденция развития человеческого общества в ближайшей перспективе к развертыванию и технологизации информационных процессов.

В настоящее время концепция информационного общества воплощается очень быстро. При этом утрачивается ее влияние в экономике гигантских корпораций, возникших на пике индустриального развития; стремительно сокращается количество занятых в корпорациях, продолжающих удерживать и укреплять свои позиции. Например, доля занятых в промышленности США уменьшилась с 34 % общего количества рабочей силы в 1950 г. до 15 % в настоящее время. Приблизительно треть этих людей — не промышленные рабочие, а специалисты, работающие с информацией: бухгалтеры, менеджеры, дизайнеры. Расходы на информацию составляют в среднем три четверти добавленной стоимости современной продукции. Кроме того, наблюдаются такие процессы, как стремительное сокращение промежутка времени между ключевыми этапами научно-технического прогресса: открытием (изобретением), доведением его до

стадии технологии и внедрением в производственный процесс; человеческий интеллект становится непосредственной и главной производительной силой общества; происходит охота за интеллектом и его импорт в лидерские страны; быстрое развитие образования, систем связи, баз данных, компьютерной техники.

Сбывается предсказание выдающегося ученого XX в. **В. Вернадского** (1863–1945), который рассматривал сознание как созидательный фактор мирового бытия, космической эволюции. В свете его идей информатизация общества оказывается средством эволюции человека и всего мира — коэволюции, средством гуманизации социальных отношений.

Роль социологии в управлении производством

Социологическая наука всегда довольно успешно осваивала теоретически и практически индустриальную сферу. Достаточно припомнить значительный вклад в теоретическую социологию Э. Мэйо в процессе проведения Хотторнских экспериментов. Практические аспекты от социологии связаны с тем, что социологи эпохи индустриального развития давали эффективные рекомендации по совершенствованию управления предприятиями и организациями, комплектованию производственных бригад, развитию социально-психологического климата трудовых коллективов, использованию социальных резервов производства, которые приносили значительный производственный эффект.

Социологические исследования на промышленном предприятии находятся под патронатом двух отраслей социологической науки: социологии управления и социологии труда, которые получили интегральное название “индустриальной, или промышленной, социологии”. При этом если социология управления прямо решала задачи управления, то социология труда готовила материал для принятия управленческих решений в сфере трудовой деятельности.

Основным организационным звеном социологических исследований на предприятии является ***социологическая служба*** (отдел, лаборатория, группа либо отдельный социолог). Задачи этой службы заключаются в выявлении комплекса стоящих перед предприятием социальных проблем; организации в соответст-

вии с ними социологических исследований; выработке практических рекомендаций по их решению и доведению до руководителя предприятия. Отсюда следует, что эффективность социолога определяется не только уровнем его научного понимания "узких мест" предприятия, но и умением довести полученные результаты до руководителя, от которого непосредственно зависит принятие решений в зоне его ответственности. Социолог призван быть помощником при разработке и реализации управленческого решения. В ряде случаев конкретное решение может открывать перспективу разработки и внедрения социального проекта или социальной технологии, что также предусматривает активное участие социолога.

Успех социолога зависит от отношений с руководителями предприятий, которые подразделяются на шесть типов [14, с. 65]:

- руководители, которые думают, что все знают, и поэтому исследователи ничего не могут им дать;
- руководители, которые не думают, что все знают, но уверены, что социология им не поможет;
- руководители, полагающие, что ничего изменить нельзя;
- руководители, которые считают, что все идет хорошо и ничего изменять не следует;
- руководители, опасающиеся социологических исследований из-за возможной огласки их результатов, которые якобы могут скомпрометировать руководство;
- руководители, ожидающие от социологии избавления от социальных недостатков, в том числе от низкой производительности, плохой организации труда и т. п.

Социолог должен обязательно побудить интерес руководителя любого типа к социальным проблемам коллектива и создать условия для включения этих проблем в зону ответственности руководителя. Социологическая служба предприятия призвана решать сложные социологические задачи, из них основные:

- выявление основных социальных проблем трудового коллектива, которые сдерживают его развитие, а также создание системы мониторинга этих проблем;
- совершенствование системы управления производственным коллективом;

- научно-методическое обеспечение производственных, управленческих и других экспериментов по проверке и внедрению нововведений;
- научно-методическая поддержка работы службы маркетинга в целях усовершенствования инструментария исследования рынка и рекламы, улучшения имиджа предприятия;
- социологическая и социально-психологическая диагностика принимаемых управленческих решений в целях минимизации негативных ее последствий;
- развитие социологической культуры управления производством, которая предусматривает приоритетность человека и социального;
- разработка и реализация документов развития предприятия и его коллектива;
- создание системы адаптации, профессионального развития и карьерного роста работников на предприятии;
- изучение содержания, характера, условий труда и разработка мер по их улучшению;
- повышение уровня стабильности производственного коллектива;
- изучение трудовой активности работников;
- развитие уровней трудовой мотивации и удовлетворенности трудом;
- изучение содержания и форм свободного времени работников, их рекреации и отдыха.

Наиболее важными и часто встречающимися проблемами деятельности промышленного социолога являются следующие:

- недостаточное понимание социологом технико-технологических, хозяйственно-экономических и социальных аспектов промышленного предприятия;
- недостаточное владение инструментарием социологических исследований, позволяющим получить качественную социологическую информацию;
- неумение перевести результаты социологических исследований с языка науки на язык менеджмента, формулировать практические рекомендации, разрабатывать социальные технологии;

- трудности самоопределения в трудовом коллективе, установления постоянных коммуникаций с руководством;
- завалы текущей работы, которая не оставляет времени на самообразование, осмысление проблем предприятия.

Тенденция качественного изменения современного производства неизбежно приводит к изменению роли социологии в управлении производством. Повышение роли работника на производстве, деятельность которого становится все более интеллектуальной по содержанию и творческой по характеру, расширяет возможности социологической науки, которая изучает людей в обществе и их взаимоотношения. При этом наиболее важные задачи социологии в управлении производством следующие:

- защита интересов работника на производстве, его прав и свобод, преодоление отчуждения от труда, управления, творчества, информации;
- самореализация человека на производстве, раскрытие его возможностей, способностей, запросов и интересов, накопление и реализация интеллектуального капитала;
- исследование и развитие социального капитала индивида, коллектива, корпорации, производственных подразделений, совершенствование ролевой структуры коллективов, коммуникации людей, командной работы;
- вовлечение работников в различные формы управления производством, в соучастие в собственности, развитие самоуправленческих начал в коллективе;
- проектирование, проверка и внедрение социальных технологий, управление социальным развитием коллектива.

Корпоративное управление и социология

В условиях рыночной экономики значительную роль в обществе играют ***корпорации***, т. е. организации, основанные на объединенных капиталах, являющиеся юридическими лицами и осуществляющие полезную деятельность.

Отношения, возникающие в корпоративной общности, называются корпоративными. Они складываются под влиянием нескольких факторов. В. Шейнов такими факторами считает собс-

твенность, уровень экономического мышления персонала, психологической культуры, стиль руководства, видение личной перспективы и корпоративная культура. Базовым фактором является владение частью собственности, и это прочно связывает человека с корпорацией, заставляет видеть в ней экономические интересы. Причем, исследования показывают, что наиболее эффективным менеджером корпорации является менеджер — совладелец собственности.

Корпорация представляет собой живой организм. Огромную роль в его функционировании играет уровень экономического мышления, экономическая образованность членов компании, что позволяет им компетентно участвовать в делах компании.

В психологической культуре важное значение имеют корпоративное мышление, чувство сопричастности и ответственности за общее дело, самоидентификация с компанией, высокая мотивация на достижение корпоративных целей.

Существенно влияет также стиль управления, который в компании имеет особенности, рассматривается как принципиальная, обязательная к исполнению установка (кредо) в отношениях с персоналом.

Работник корпорации должен иметь личную перспективу, планы профессионального и карьерного роста. Развитию личной перспективы способствуют престижность организации, комфорт труда, авторитет руководителя, позитивные тенденции развития организации и даже ее звучное и красивое название.

Наконец, исключительно важную роль в консолидации работников корпорации играет корпоративная культура. Эффективному бизнесу всегда сопутствует высокий уровень корпоративной культуры. Во многих известных компаниях запрещено приходить на работу в джинсах или кроссовках, а курить можно только в специально отведенных для этого местах. Неписаные правила касаются стиля общения: в некоторых фирмах принято здороваться со всеми. Если человек не принимает установленных правил компании, его увольняют [109, с. 486–491].

Управление корпорацией называется ***корпоративным***. Оно представляет собой систему управленческой деятельности, включающую нормы законодательства, нормативные положения и практику хозяйствования в частном секторе. Корпоративное управление базируется на международных стандартах:

принципах корпоративного управления Организации экономического сотрудничества и развития, Европейского банка реконструкции и развития, Международной сети корпоративного управления, Конфедерации европейских ассоциаций акционеров "Евроакционеры", национальных стандартах, представляющих собой Кодексы корпоративного поведения стран, Стандартов корпораций, а также модели корпоративного управления (англо-американская, западноевропейская, японская и др.).

Относительно собственности обычно различают несколько моделей корпорации: частного предприятия, когда функции собственников и менеджеров совмещены; коллективной собственности менеджеров, когда контрольный пакет акций сконцентрирован у высших менеджеров; концентрированное внешнее владение контрольным пакетом акций; небольшой концентрированный пакет акций имеют менеджеры, а остальные распылены, преимущественно государственный контроль при контрольном пакете у государства. В Украине насчитывается более 35 тыс. акционерных товариществ, среди которых 12 тыс. открытых, в деятельности 1,5 тыс. акционерных товариществ участвует государство, а 17,2 млн чел. являются владельцами акций.

В современном мире сформировались три модели корпоративного управления: англо-американская, западноевропейская и японская. Каждая из моделей характеризуется спецификой организации управления. ***Англо-американская модель***, распространенная в Великобритании, США, Австралии, Новой Зеландии, Канаде и других странах, характеризуется доминированием индивидуальных акционеров, распорошенностью капитала, четко разработанной законодательной базой, которая определяет статусы директоров, менеджеров и акционеров. Власть при этом концентрируется у председателя совета директоров. ***Западноевропейской модели*** свойственна высокая концентрация акционерной собственности, когда большая часть акций принадлежит другим компаниям. Огромную роль в корпоративном управлении играют банки. Важным является наличие двухступенчатой системы управления: наблюдательного и исполнительного советов. ***Японская модель*** объединяет универсальные и многоотраслевые экономические комплексы, которые включают финансовые организации, торговые фирмы и вырабатывающие

предприятия, собственность является коллективной, бóльшим по численности является совет директоров. В странах с переходной экономикой формируется переходная модель корпоративного управления, объединяющая черты англо-американской, западноевропейской и японской моделей.

Помимо общих проблем управления, которые возникают в любой организации, корпорации свойственны специфические проблемы. Связанность членов корпорации с собственностью на первый план ставит проблему ***доверия*** между ними. Доверие выступает бесценным капиталом, который обеспечивает успех корпорации. Американский социолог Ф. Фукуяма неслучайно рассматривает высокий уровень доверия в корпорациях как фундамент их общественного капитала. Он отмечает: "Если люди, работающие в одной компании, доверяют друг другу в силу общности их этических норм, издержки производства будут меньше. Общество, где это происходит, имеет больше возможностей внедрять новые формы организации, поскольку высокий уровень доверия позволяет возникать самым разнообразным типам социальных контактов. Не случайно, что именно американцы, с их склонностью к общественному поведению, первыми пришли к созданию современной корпорации в конце XIX — начале XX века, а японцы — к созданию сетевой организации в XX веке. И наоборот, люди, не доверяющие друг другу, в конце концов смогут сотрудничать лишь в рамках системы формальных правил и регламентаций — системы, требующей постоянного переписывания, согласования, отстаивания в суде и обеспечения выполнения, иногда принудительного. Весь этот юридический аппарат, заменяющий доверие, приводит к росту того, что экономисты называют "операционными издержками". Другими словами, недоверие, распространенное в обществе, налагает на всю его экономическую деятельность что-то вроде дополнительной пошлины, которую обществам с высоким уровнем доверия платить не приходится" [104, с. 55].

Корпоративное управление представляет собой принципиально сложную систему взаимоотношений компании с субъектами:

- клиентами на принципах высокого качества товаров и услуг, гласности, соблюдения договоренности, долгосрочности отношений;

- акционерами на принципах гласности, защиты прав рядовых акционеров, четкого распределения полномочий между правлением корпорации, наблюдательным советом и общим собранием акционеров;
- с работниками на принципах трудового законодательства, соблюдения норм охраны, гигиены, оплаты труда, продвижения по службе, участия работников в профсоюзе, заботы о благополучии работников;
- с поставщиками на основе четких и гласных принципов закупок, сурового наказания взяточников, оперативного расчета за поставки, поддержки международных конвенций и соглашений;
- с общественностью путем учета проблем, вызывающих озабоченность населения, а также влияния своей деятельности на окружающую природную и социальную среду, консультаций с населением.

В связи с изложенным возникает необходимость социологических исследований по каждому из выделенных направлений взаимоотношений корпорации, что предусматривает:

- постоянный мониторинг не только проблем корпорации, но и реакции на нее акционеров, потребителей и населения;
- исследование имиджа корпорации, формирование системы связи с общественностью;
- осуществление информационно-аналитической и прогностической деятельности в целях выявления проблем корпорации и выработки путей их решения.

Таким образом, корпоративизация производства существенно влияет на роль социологии управления. Она перестала быть только инструментом исследований внутриорганизационных проблем. Благодаря развитию рынка через маркетинговые исследования она вышла во внешнюю сферу, преимущественно сбыта продукции, превращая социологию в инструмент изучения отдельных корпоративных социумов, т. е. части общества, жизнедеятельность которой определяется корпорацией.

4.4. Управление социальным развитием

Сущность управления социальным развитием

В современной науке для обозначения управления обществом сформировались два термина: “социальное управление” и “управление социальным развитием”. Эти понятия применяются как в широком, так и в узком значении и определяются термином “социальный”. В узком значении под социальным понимаются собственно социальные отношения без учета экономических, политических и духовных отношений, а в широком значении эти отношения охватываются этим термином.

Социальная сфера общественных отношений включает формы регулирования трудовых отношений, участие трудящихся в управлении производственным процессом, коллективные договоры, государственную систему социального обеспечения и социальных услуг (пособия по безработице, пенсии), участие частных капиталов в создании социальных фондов, социальную инфраструктуру (образование, здравоохранение, обеспечение жильем и т. д.), а также реализацию принципа социальной справедливости.

Социальное управление представляет собой специфическую разновидность управления, ориентированного на регулирование социальной сферы, достижение благосостояния в обществе, удовлетворение потребностей людей.

Целью социального управления является социальный прогресс, выраженный степенью удовлетворения материальных и духовных потребностей человека. Социальное управление стремится к эффективному использованию экономических достижений. В то же время оно способствует приумножению материального богатства. Это происходит благодаря тому, что высокий уровень жизни способствует повышению производительности труда и деловой активности населения.

Термин “управление социальным развитием” ориентирован на раскрытие управления не только объектами и отношениями, но и процессами и изменениями социальной сферы. Однако при определении предметного поля социального управления многие исследователи включают в него также управление социальным развитием. В этом смысле рассматриваемый термин близок к

терминам “инновационное управление” и “инновационный менеджмент”, акцентирующие внимание на изменениях, развитии, обновлении. Однако термин “инновационный менеджмент” сложился в сфере экономики и тяготеет к отражению инновационных процессов в хозяйственной жизнедеятельности общества.

Необходимость в управлении социальным развитием как отрасли знания и сферы практической деятельности обусловлена, с одной стороны, ускорением динамики общественного развития, а с другой — процессами глобализации. Для современного общества характерно принципиальное нарастание многообразия вариантов развития как отдельных подсистем, так и общества в целом. Эти обстоятельства существенно влияют на государства и народы, вынуждая выстраивать тенденции своего развития.

На пути управления социальным развитием неизбежно возникают серьезные препятствия (рис. 4.4).

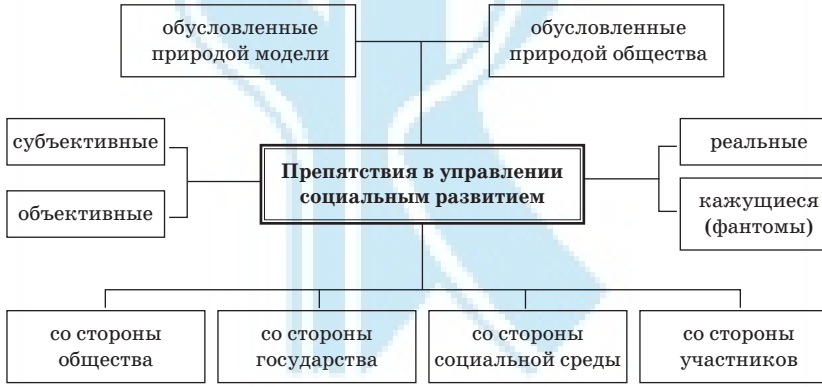


Рис. 4.4. **Препятствия в управлении социальным развитием**

Одни из этих препятствий обусловлены природой общества, его цивилизационной, национальной, социально-культурной спецификой, уровнем развития. Другие препятствия возникают непосредственно из модели управления, которая очень привлекательна для преобразователей, но слабо коррелируется с природой общества. В этой связи необходимо осмыслить модель с позиций реалистичности.

Препятствия могут быть реальными, связанными, например, с ресурсным обеспечением развития, или кажущимися, обуслов-

ленными заблуждениями, ошибками. В препятствиях имеются объективный и субъективный аспекты. Они дифференцированы согласно источникам, в качестве которых может выступать общество, государство, социальная среда и непосредственно участники социального развития.

Управление социальным развитием включает четыре важнейшие составляющие. Первая представляет собой ***управление решением проблем***, свойственных обществу, вторая — ***управление пространственным развитием***, которое сводится к оптимизации освоения социального пространства. По сути, это развитие экстенсивного типа, т. е. вширь. Третья составляющая — это ***управление социальным временем***, которое в конечном итоге сводится к освоению будущего. Наконец, четвертая составляющая — ***управление вектором социального развития***.

О. Конт представлял прогресс как постоянное восходящее и бесконечное развитие. И это было правильно для первоначальных этапов развития капитализма, когда планета казалась бесконечной и неосвоенной. В современном глобальном и одновременно конечном мире человечество вынуждено учитывать ограниченные возможности для бесконечного восходящего развития. Управление вектором развития предполагает регулирование типа вектора (рост, стабилизация, падение), времени и скорости процессов.

В качестве механизмов обеспечения социального развития используются стратегическое планирование, программирование, разработка и внедрение социальных технологий.

Управление проблемным полем

Слово “проблема” (от греч. *problema* — преграда, трудность, задача) правомерно можно считать одним из самых употребляемых в политической и общественной деятельности, менеджменте, коммерции, да и обыденной жизни. Проблемы характерны для практической деятельности людей. В этом случае они понимаются как некоторые трудности, встречающиеся на пути действующих субъектов. ***Проблемная ситуация*** — это отсутствие препятствий для нормального функционирования системы и удовлетворение в этом (неудовлетворенная потребность).

Наука занимается решением научных проблем, рассматривая их как состояние непознанности объекта или знание о незнании, вопрос, возникший в ходе познания и требующий ответа.

Практическая проблема — это форма существования и выражения противоречия между уже назревшей необходимостью определенных общественных действий и недостаточными условиями ее реализации.

Классифицируются проблемы по широкому комплексу оснований: сфера положения проблемы, тип ее объекта, острота, масштаб, роль в общественной жизни, характер воздействия на общество, степень новизны, устойчивости, положение источника формирования, способы решения, тип информационного обеспечения описания проблемы (табл. 4.2).

Таблица 4.2

Классификация проблем

Критерий классификации	Проблемы
1	2
Сфера положения проблемы	***Экономические проблемы***, т. е. сконцентрированные в экономике. ***Социальные проблемы***, т. е. определяющие развитие социальной сферы. ***Политические проблемы***, т. е. сосредоточенные в политической жизни общества. ***Правовые проблемы***, т. е. касающиеся права и законности. ***Культурологические проблемы***, т. е. имеющие культурологическую природу. ***Духовные проблемы***, т. е. отражающие общественное сознание, духовность в ее различных формах
Тип объекта проблемы	***Целевые проблемы***, связанные с трудностями определения цели. ***Деятельностные проблемы***, выражающиеся в трудностях структурирования, планирования и осуществления деятельности. ***Институциональные проблемы***, выражающие трудности становления, функционирования и развития институтов. ***Организационные проблемы***, определяющие содержание, развитие и функционирование организации. ***Ресурсные проблемы***, обусловленные нехваткой или избытком ресурсов.

Продолжение табл. 4.2

1	2
	Кадровые проблемы, связанные с наличием, подготовкой и карьерным продвижением персонала. ***Конфликтогенные проблемы***, содержащие противоречие, доведенное до конфликта. ***Информационные проблемы***, обусловленные нехваткой или избытком информации, неэффективностью ее переработки и использования. ***Ментальные проблемы***, содержащие ментальность определенных социальных общностей
Острота проблемы	***Латентные проблемы***, носящие скрытый характер. ***Актуальные проблемы***, представляющиеся как явные, которые необходимо решить, но пока угрозы для деятельности не содержат. ***Обостренные проблемы***, содержащие угрозу потерь
Масштаб проблемы	***Локальные проблемы***, охватывающие небольшие социальные пространства. ***Региональные проблемы***, т. е. охватывающие регионы. ***Национальные проблемы***, т. е. развертывающиеся в масштабах государства. ***Глобальные проблемы***, т. е. охватывающие всю современную цивилизацию
Роль в общественной жизни	***Основные проблемы***, т. е. определяющие основное содержание явления. ***Производные проблемы***, т. е. являющиеся формами проявления основных проблем. ***Дополнительные проблемы***, т. е. привносимые в проблемный комплекс внешними силами
	Главные, решающие проблемы, определяющие сущность явления или процесса, его природу. ***Неглавные, второстепенные проблемы***, определяющие второстепенные, не основные аспекты явления или процесса
Характер воздействия на общество	***Конструктивные проблемы***, содержащие необходимость и пути решения некоторой задачи. ***Деструктивные проблемы***, предусматривающие разрушение явлений и объектов
Степень новизны	***Старые проблемы***, имеющие долгую историю. ***Традиционные проблемы***, т. е. к которым люди привыкли. ***Новые проблемы***, т. е. которых не было ранее

Окончание табл. 4.2

1	2
Степень устойчивости	***Стабильные проблемы***, т. е. не изменяющие содержание на разных интервалах времени. ***Переменные проблемы***, т. е. изменяющие содержание в зависимости от факторов. ***Проблемы с отдельными переменными характеристиками***, т. е. изменяющие содержание только по отдельным переменным
Положение источника формирования	***Внутренние проблемы***, т. е. содержащиеся в объекте или процессе. ***Внешние проблемы***, т. е. воздействующие на объект или процесс извне
Способы решения	***Стихийные проблемы***, являющиеся результатом действия множества сил и разрешаемые сами собой. ***Сознательные проблемы***, требующие для решения специальных интеллектуальных и практических усилий. ***Планомерные проблемы***, т. е. предусматривающие планомерное решение
	Творческие проблемы, требующие нестандартных решений. ***Конформистские проблемы***, предусматривающие примирение точек зрения. ***Формальные проблемы***, фиксирующие не содержание, а форму, внешние аспекты объекта или процесса. ***Бюрократические проблемы***, т. е. связанные с бюрократическими барьерами и проволочками
	Оптимальные проблемы, т. е. решаемые оптимально. ***Неоптимальные проблемы***, т. е. решаемые не лучшим образом, не оптимально
	Реформистские проблемы, предусматривающие реформы. ***Революционные проблемы***, предусматривающие революционные изменения
Тип информационного обеспечения описания проблемы	***Информационно избыточные проблемы***, т. е. обеспеченные информацией избыточно. ***Информационно противоречивые проблемы***, характеризующиеся наличием противоречащей информации. ***Информационно недостаточные проблемы***, отличающиеся нехваткой информации для осмысления и решения. ***Информационно достаточные проблемы***, имеющие достаточное информационное обеспечение для анализа и решения

Человеку в жизнедеятельности приходится решать множество проблем.

• ***Проблему диагностики, восприятия проблемы***. Дело в том, что в современном динамичном обществе проблема зачастую возникает неожиданно, скрыто, латентно. Поэтому управленцу принципиально важно вовремя почувствовать и воспринять суть проблемы для того, чтобы не иметь потом дело с масштабным и грозным "монстром". Главное при восприятии проблемы заключается в том, чтобы зафиксировать проблему вовремя и получить хотя бы небольшой временной ресурс для ее более глубокого осмысления и выработки мер по решению.

• ***Проблему познания, анализа проблемы***, когда человеку важно понять, что представляет собой проблема, ее масштаб, тенденции развития, следствия, место среди других проблем, а также исследовать анатомию проблемы.

• ***Проблему решения проблемы***, т. е. осуществления таких действий, которые способствовали бы преодолению противоречия, заложенного в основу проблемы. Решение проблемы представляет собой оптимальное использование ресурсов и возможностей для снятия проблемного противоречия.

Совокупность проблем, с которыми сталкивается общество, называется ***проблемным полем***. Управление, базирующееся на диагностике, анализе и решении проблем, называется проблемно-разрешающим. Неудачным вариантом проблемно-ориентированного управления может быть управление, которое не решает проблемы, а создает новые проблемы и усугубляет имеющиеся. Такой вариант управления опасен для общества, поскольку может привести к ухудшению социально-экономического положения людей и даже глубокому структурному кризису общества. Чаще всего такое управление обусловлено некомпетентностью управленческих элит, неправильной диагностикой проблем, трагическими ошибками в определении приоритетности проблемы, акцентированием внимания на лжепроблемах.

Любое общество характеризуется тремя группами проблем. Первую группу составляют ***унаследованные*** проблемы. Для постсоветских стран — это проблемы, оставшиеся от СССР и тоталитарного и авторитарного социализма. Вторая группа охватывает ***проблемы, возникшие в процессе современного общественного развития***. В настоящее время это проблемы,

связанные с ошибками в процессе реформирования общества. Двуединый ансамбль проблем столь разрушителен, что способен поставить под вопрос существование любого государства и общества. Однако он существенно усложняется проблемами, которые видны на горизонте общественного развития, формируются уже сегодня и "выстрелят" в ***ближайшем и отдаленном будущем***.

Российский социолог Р. Рывкина приводит модель поля унаследованных социальных проблем, свойственных постсоветскому обществу [75, с. 189], и новых, которые объединяются в три группы: политические, экономические, правовые и моральные (табл. 4.3). Эти проблемы очень сложны и болезненны. Их невозможно решить быстро. Для этого требуется целая эпоха исторического развития общества.

Таблица 4.3

Унаследованные и новые социальные проблемы

Виды социальных проблем	Новизна проблем	
	Унаследованные от СССР	Возникшие на этапе перехода к рынку
Политические	Вседозволенность и бесконтрольность власти. Терпимость народа и его эксплуатация властью	Конфликты в системе власти, борьба за власть. Открытый конфликт между народом и властью, недоверие власти со стороны народа. Конфликты между политическими партиями, группами, движениями
Экономические	Неэффективность управления экономикой. Фиктивность экономических институтов. Отчуждение народа от собственности	Номенклатурная приватизация. Спад производства. Рост безработицы. Забастовки
Правовые и моральные	Неправовой характер власти. Бесправие народа	Рост преступности. Коррупция. Деморализация населения, групповой эгоизм. Ненависть к богатым

Приведенные группы проблем составляют свойственный любому обществу ***треугольник проблем***. Другое дело, что проблемы этого треугольника могут отличаться степенью опасности

для конкретной страны, определять ее возможности и перспективы. Проблемы условно подразделяются на два вида: проблемы-угрозы, влекущие в случае неразрешения негативные последствия для общества, и проблемы-возможности, решение которых улучшает ситуацию в обществе, а неразрешение связано с потерей дополнительных возможностей. К сожалению, человеческое бытие складывается так, что вторая группа проблем, напоминающих сбрасывание с небес богом манны небесной для кочующих в поисках страны обетованной евреев, встречаются немного реже, чем первая группа проблем, которые приводят к ухудшению и без того сложной жизни. Поэтому именно этой группе проблем уделим основное внимание.

Для наглядности эти проблемы можно изобразить в виде треугольников, в которых наиболее актуальная и наиболее опасная или, наоборот, наиболее перспективная проблема изображаются углами (рис. 4.5).

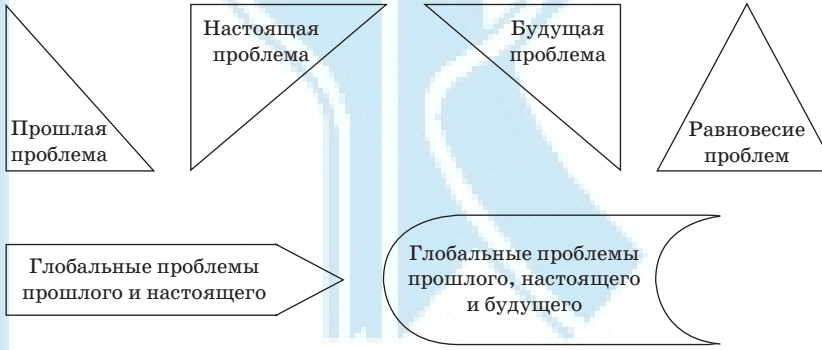


Рис. 4.5. **Проблемы общества**

Нормально развивающееся общество характеризуется равновесным состоянием проблем. Если доминирует только одна из проблем, обществу легче сохранить целостность. При доминировании двух, а тем более трех типов проблем возникает опасность потери целостности. На рис. 4.5 треугольник моментально начинает превращаться либо в другую фигуру, либо в неорганизованное геометрически нечто.

На первом месте среди будущих проблем будет проблема ***глобальной модернизации*** постсоветских государств, включения

их в мировое сообщество в качестве равных партнеров, что принципиально трудно. Довольно существенно будут влиять усиление процессов глобализации международных отношений и ужесточение форм контроля над слабыми странами. Под глобальной модернизацией обычно понимается постепенное преобразование мирового пространства в единую зону, где беспрепятственно перемещаются капиталы, товары, услуги, свободно распространяются идеи и их носители, стимулируя развитие современных институтов и шлифуя механизм их взаимодействия.

Глобализация подразумевает образование международного правового и культурно-информационного поля, своеобразной инфраструктуры межрегиональных, в том числе информационных обменов. Глобализация призвана придать мировому сообществу новое качество. Вместе с тем она будет приводить к углублению и обретению непреодолимого характера разрыва между развитыми и остальными странами, а также развитыми странами, создающими новые технологии, и остальными развитыми странами. Вероятнее всего, что процессы глобализации будут содействовать ужесточению отношения развитых стран к постсоветским странам, попыткам снижения их международного статуса и суверенности по отношению к сообществу сильных держав.

Как правильно утверждают отечественные ученые В. Кремень и В. Ткаченко, глобализация имеет теневую сторону, она ощутимо сдерживает, ограничивает свободу маневра руководящих кругов молодых государств постсоветского пространства [44, с. 17]. Исходя из этого государство должно быть способным противостоять этой негативной тенденции, обеспечить наименьшие потери от этих процессов, укрепить свой статус на международной арене. А это невозможно без преодоления экономического и социального кризиса, обеспечения стабилизации экономической системы, оздоровления власти.

Катастрофическим и практически фатальным будет ***уменьшение численности населения*** стран под воздействием длительно низкого жизненного уровня, разрушения и медленного реформирования системы здравоохранения, деградации репродуктивной функции семьи, отходничества и эмиграции, распространения СПИДа, пьянства, наркомании, сохранения негативных экологических показателей окружающей среды, эпидемий

неконтролируемых болезней. Следует обратить особое внимание на то, что СПИД, наркомания и пьянство перестали носить одиночно-феноменальный характер, приобрели статистически ощутимые масштабы, составляющие угрозу здоровью нации. За последние 10 лет численность населения Украины сократилась почти на 4,5 млн человек, хотя в стране не было ни войн, ни вооруженных конфликтов. В настоящее время рождаемость на 40 % ниже зарегистрированного ее уровня в начале 90-х годов XX в. Утрачены традиции многодетности, прочно утвердился малодетный тип семьи. Резко уменьшилось количество создаваемых браков.

Вероятнее всего, в течение первого десятилетия XXI в. Украина может потерять еще около 10 млн человек от нынешней численности населения. Основу оставшегося населения будут составлять люди, пережившие шок кризиса, нуждающиеся в социально-психологической реабилитации. Значительные потери человеческого ресурса, являющегося главным ресурсом общества, не только могут снизить международный статус страны, перевести ее в разряд малых неразвитых стран, располагающихся на больших территориях, но и создать благоприятные условия для попыток различных видов экспансии и контроля украинской государственности.

В этой связи требуются разработка и реализация эффективной демографической стратегии, усиление социальной ориентации страны, изменение миграционной политики, что могло бы обеспечить стабилизацию демографических характеристик общества, особенно воспроизводства населения.

Страна будет развиваться в условиях ухудшения режима даже относительного благоприятствования для модернизации. Речь идет о том, что не решена проблема ***распыления и неэффективного использования ресурсов выживания*** и прежде всего о научно-техническом, информационном потенциале и человеческом ресурсе. Сохранение и приумножение последних представляется ключевой проблемой национальной безопасности.

На развитие государства будут существенно влиять ***традиционализм***, низкий инновационный потенциал реформ. Постсоветские страны являются специфическими разновидностями традиционного общества, “при котором поведение индивидов определяется издавна присущими данному обществу моделями”

[15, с. 501]. Для них значимы такие характеристики, как ритуализм и механическая солидарность. Традиционное общество отличается также тем, что любые перемены даются ему очень дорого и почти всегда встречают сопротивление, отличающееся масштабностью. Согласно нашим социологическим исследованиям, поддержка нововведений в украинском обществе не составляет в начале их реализации и 30 % респондентов. В органах государственной власти и местного самоуправления доминирует сохранительно-бюрократический тип чиновничества, являющийся буфером для нововведений. Доминирование тенденции традиционализации может привести к возникновению на территориях большинства постсоветских государств новых традиционных обществ, для которых будут характерны угасание нововведений и крайняя неперспективность.

Ритуализация внутренней жизни страны интенсивно дополняется ***виртуализацией***. Дело в том, что происходящие в обществе изменения концентрируются не в реальной экономике или политике, а в сфере идей, отличающихся значительной утопичностью (не только коммунистической, но и рыночной, демократической). При этом не только рядовому гражданину, но и многоопытному политику кажется, что стоит только принять закон либо выдвинуть предложение, как общество само собой изменится в лучшую сторону. И таких нереалистических идей и принципиально неработающих законов сотворено такое множество, что они начинают жить самостоятельной жизнью, создавая влиятельный пласт виртуальности. Здесь складывается почти такая же картина, как в социалистические времена при господстве идеологии марксизма-ленинизма, когда реальная жизнь подменялась цитатами из произведений классиков. Общество начинает жить по принципу не “быть”, а “казаться”. Так происходит виртуализация реальной политики, экономики, социальной жизни путем нарушения правильной пропорции между “быть” и “казаться”, когда “казаться” прячет полное ничтожество “быть”. Последствия этого очень серьезны. В конечном итоге реальные проблемы перестают восприниматься такими, какими являются в действительности. Жизнь видится как поток зрелищ театра абсурда. Общество начинает напоминать наркомана, наслаждающегося галлюцинациями от очередной порции виртуального концентрата.

Наиболее опасным последствием является ***снижение уровня цивилизованности общества***. При этом оно проявляется многопланово: в разрушении экономического и научно-технического потенциала, масштабной бедности, разрушительном конфликте элит, ослаблении институтов и функций государства, снижении профессионализма политиков и государственных служащих, деградации политической морали, массовости в обществе настроений неуверенности, беззащитности, сдобренных надеждой и настороженностью и подпитывающихся гневом и страхом. В идейном и чувственном мире современника не господствует позитивный комплекс. Этим объясняется увеличение за последние 10 лет количества самоубийств на 74,5 %. Идея порядка и справедливости имеет незначительный социальный масштаб, что и подпитывает депрессивные процессы, формирует социально-психологическую атмосферу стагнации.

Реформирование поставторитарного общества

По результатам анализа проблемного поля можно выделить основные направления реформирования общества. При этом следует обратить внимание на то, что речь идет не о требующих устранения отдельных недостатках в экономике, политике, социальной и духовной сферах, а о превращении общества в систему, способную саморазвиваться, постоянно обновлять механизмы, приводить их в соответствие с требованиями времени. Такая инновационно активная система общества должна включать целый комплекс подсистем. Рассмотрим основные из них.

1. ***Подсистема стратегического планирования***. Эта система предусматривает формулирование целей и построение программ развития общества в целом и его подсистем. Речь идет отнюдь не о возврате общества в прошлое, к государственному планированию, а об институциональном закреплении стратегического планирования, которое должно стать отправной точкой реформирования политической системы. Эхо советской централизованной плановой системы до сих пор мешает изменить отношение к планированию с негативного на позитивное.

При этом основными стратегическими задачами должны быть три: преодоление технико-экономической отсталости от

лидеров социально-экономического развития; сокращение социальных масштабов бедности и соответственно увеличение социальных масштабов среднего класса; рост воспроизводства населения за счет увеличения рождаемости и укрепления семьи.

Каждая из этих трех задач должна быть ***детально проработана с позиций сроков, ресурсов и методов***.

Для сокращения технико-технологического отставания необходимо следующее:

- разработать специальную общегосударственную программу технологической реконструкции производства на основе современных достижений науки и техники;
- сконцентрировать усилия страны на приоритетных отраслях экономики, которые могут обеспечить ее технологическое лидерство;
- сформировать современную долговременную научно-техническую стратегию страны;
- усилить ориентацию экономики на развитие наукоемких, ресурсосберегающих, гибких производств;
- разработать специальную программу привлечения инвестиций в технологическую реконструкцию производства и сельского хозяйства.

Медлительность процессов реконструкции, не принятие в этом направлении решительных мер может привести к значительному увеличению неподъемных для страны затрат на реконструкцию. Наиболее опасно то, что она может превратиться в экономический придаток развитых стран.

Важно подчеркнуть, что технико-технологическое развитие предполагает не восстановление старых и применение распространенных технологий. Оно должно ориентироваться на революционное обновление техноструктуры общества, включающее развитие:

- электронной техники и технологий, составляющих прогрессивную часть современного производства;
- телекоммуникационных технологий и техники связи, обеспечивающих передачу огромных массивов информации с большой скоростью;
- биотехнологий, ориентированных на производство лекарств, биологических методов очистки территорий;

- генной инженерии и медицины, лежащих в основе современной индустрии здоровья;
- робототехники, открывающей перспективы во многих видах деятельности;
- технологий микроструктур (нанотехнологий);
- космической техники и технологий, дающих значительный материальный эффект в земных делах;
- информационных технологий, интернет-технологий, программного обеспечения, лежащего в основе информационной промышленности.

Для проведения научно-технических разработок необходимо развивать специальные инновационные технологические и научно-производственные зоны, технопарки, технополисы и техноинкубаторы, в процессе продвижения научно-технических нововведений создавать специальные инновационные порты, опытные производства, инновационные территории и экономические инновационные группы. При широком внедрении технологического нововведения принципиально важно обеспечивать его эффективной обратной связью с научными коллективами в целях усовершенствования.

Формирование среднего класса должно стать стратегической задачей переходного общества. В настоящее время эта проблема заслоняется проблемой бедности, имеющей значительные социальные масштабы. Хотя преодоление бедности и формирование среднего класса представляют две стороны одной медали. Конечно же, преодоление бедности — это одновременно процесс, создающий условия для формирования среднего класса, но это не само его формирование. Не быть бедным не означает быть средним. Дело в том, что средний класс представляет собой не просто благополучный класс, а такой, который отличается четко выраженной созидательной направленностью, мотивацией не столько на материальное благополучие, сколько на характер и содержание труда, его общественную значимость. Современный благополучный класс — это еще суррогатный средний класс, находящийся на этапе становления, превращения в действительно средний класс.

Наиболее важными аспектами программы становления и укрепления среднего класса являются следующие:

- снижение налогового бремени на средний класс. Учитывая опыт развитых стран, налоги нужно брать не с заработка отдельного работника, а с совокупных доходов семьи, определив при этом не порог бедности, а низший порог благополучия;
- всесторонняя финансово-кредитная, налоговая, обучающая и информационная поддержка предпринимательской деятельности, формирование идеала предпринимателя, его солидарной ответственности за общество, способности заниматься не только меценатством, но и целенаправленной и систематической работой по реализации социальных государственных и общественных программ;
- активное воздействие на структуру среднего класса посредством улучшения социально-экономического положения бедной части среднего класса, увеличения в ней части, связанной с информационными технологиями, характеризуемой высоким интеллектуальным капиталом и отличающейся лидерскими позициями в области научно-технического прогресса;
- восстановление стабильного положения в среднем классе лиц интеллектуального труда, работников систем образования, здравоохранения и управления, что будет способствовать резкому снижению коррупции, моральному оздоровлению общества;
- активное стимулирование социально-экономической и общественной активности среднего класса, его участие в профсоюзах, общественных организациях, органах местного самоуправления.

На современном этапе развития общества судьба как среднего класса, так и общества в целом в значительной мере определяется тем, насколько быстро государство перейдет от декларирования симпатий по отношению к среднему классу к целенаправленной системной политике по его формированию.

Проблемы демографии постепенно переросли в ранг общенациональных проблем национальной безопасности и требуют немедленного решения. Однако эти проблемы невозможно решить сразу, необходимы системная и долговременная политика государства, изменение отношения к семье и детям со стороны различных социальных слоев общества. Но самое главное в том, что

позитивные последствия от демографической политики можно получить только через десятилетия. В этой связи ***демографическую проблему нужно начинать активно решать уже сегодня***. А для этого нужно стимулировать рождаемость, увеличивать вклады в детей, укреплять семью и приумножать семейные ценности.

Демографическая проблема приведет к резкой нехватке уже в ближайшие годы трудовых ресурсов, стагнации основных подсистем общества, особенно армии и образования. Опасно то, что собственными силами страна не сможет восстановить человеческий потенциал. Жизнь заставит перейти к активному импорту рабочей силы из стран Азии и Африки (от 50 до 400 тыс. в год), что создаст дополнительные проблемы, решение которых потребует гораздо больших затрат, нежели затраты на эффективную демографическую политику.

Семья представляет собой базовую единицу социума. В целях преодоления кризиса семьи ***требуются реализация следующих ключевых направлений***:

- развитие социально-психологической службы помощи семье, мониторинг проблем молодой семьи;
- финансовая поддержка деятельности СМИ, деятелей литературы и искусства по формированию среди населения идеалов семейной жизни, здорового образа жизни, нравственности и духовности;
- специальное программирование поддержки молодой семьи, стимулирование рождаемости;
- выработка эффективных механизмов помощи семьям и отдельным их членам, страдающим от крайней бедности, хронической безработицы, болезней, сексуального насилия, алкоголизма, злоупотреблений и нарушений прав детей;
- развитие форм семейного досуга (семейные кафе и клубы, туристские маршруты, спортивные соревнования, пансионаты);
- переход к методам экономического стимулирования рождаемости, чтобы сделать ее экономически выгодной. Важно сравнять помощь по беременности и уходу за ребенком со средней заработной платой, наладить кредитование мо-

лодых семей для приобретения жилья и расчет за кредит рождением детей;

- снижение уровня алкоголизации и табакокурения, постановки на государственный учет всех больных венерическими заболеваниями, ужесточение борьбы с наркотиками;
- переход к воспитанию материнства, пропаганде ранних браков, ограничению абортов;
- ликвидация детской беспризорности как позорного социального явления, развитие семейных детских домов, поддержка сирот.

2. ***Подсистема согласования интересов различных групп элит и социальных слоев.*** В обществе не хватает согласительных центров, форм диалога, общественных слушаний, референдумов и т. п., что препятствует процессам интеграции и консолидации. Существенный вклад в решение этой проблемы может внести создание и внедрение специальных правовых норм, формирование межпартийных организаций, групп диалога и т. п. Речь идет о необходимости согласования интересов Запада и Востока Украины, предпринимателей и работодателей, элиты и рядовых граждан, государственного управления и местного самоуправления. Эти согласования позволят создать систему компромиссов, своеобразных балансов, которые должны определять устойчивое развитие страны.

3. ***Подсистема формирования и реализации инновационного потенциала.*** Современное украинское общество не имеет специального механизма накопления и реализации нововведений. В этом плане оно проигрывает даже "развитому социализму", в котором эта система была, хотя и отличалась крайней примитивностью. Для создания системы инновационного политического менеджмента необходима целая система мер. К важнейшим среди них относятся создание банков инновационных политических технологий, развитие центров политического консалтинга, подготовка соответствующих специалистов и т. д.

4. ***Подсистема анализа, обобщения и применения зарубежного и отечественного опыта реформ.*** Особенно важен европейский контекст этого опыта, его трансформация в аспекте особенностей национального общества. В настоящее время использование передового зарубежного опыта носит необоснованный и несистемный характер, осуществляется по принципам

“лоскутного одеяла” и “с миру по нитке”. Необходимо создать специальные исследовательские институты по проблемам европейской интеграции, банки информации, центры социальных и политических технологий.

5. ***Подсистема антикризисного управления.*** Одна из наиболее болезненных социально-психологических проблем общества заключается в сложившейся привычке к жизни в условиях кризиса, постоянном ожидании изменений не в сторону улучшения показателей социально-экономического развития общества, а в сторону их ухудшения. В обществе довольно влиятельна атмосфера кризисного бездействия. Ныне особенно актуальным является создание антикризисных политических технологий, которые могли бы обеспечивать диагноз и прогнозирование кризисных явлений и процессов; оценку возможностей выхода из кризиса в аспекте внутренних ресурсов, внешних условий факторов и ресурсов, сторонников, противников и т. п.; формирование предпосылок выхода из кризиса, в составе которых выделяются создание команды, выработка концепции, программы и технологии, создание организации и формирование ресурсов; выход из кризиса, т. е. реализацию программы и технологий, расширение социальной базы реформ, мониторинг проблем и происходящих перемен, корректировку программы и технологий.

6. ***Подсистема контроля над властью со стороны населения.*** Модель, согласно которой конкуренция ветвей государственной власти является способом достижения ими цивилизованности, является утопичной по той причине, что каждая из них не подвергается гражданскому контролю в силу его отсутствия. Поэтому для каждой из трех ветвей власти необходима крепкая узда, которая заставляла бы их работать не только в правовом, но и моральном поле, а конкуренция между ними выступала бы дополнительным цивилизующим их средством. Заметим, что желание народа контролировать власть является не посягательством его на власть, а одним из первых признаков появления гражданского общества.

Наиболее сложной стратегической задачей является всестороннее развитие ***институтов гражданского общества,*** ибо контроль над властью можно обеспечить только путем развития гражданского общества и общественного мнения как важнейше-

го контролирующего института. ***Гражданское общество — это особый аспект видения общества. В самом простом понимании — это общество граждан. По нашему мнению, гражданское общество — это общество, но общество особого рода, рассматриваемое в аспекте реализации человека как гражданина.*** Проблемы гражданского общества изучали Ш. Монтескье, И. Кант, Н. Макиавелли, Г. Гегель, К. Маркс, Ф. Энгельс, А. Грамша, З. Голенкова, А. Коптев, И. Кравченко, Ю. Резник, Б. Топорнин, К. Гаджиев, А. Мигранян, А. Соловьев, А. Кочетков, И. Левин и др.

Структура гражданского общества представляет собой многоплановое, многоаспектное явление. Это полиструктурное образование, включающее материально-вещную, институциональную, общностную, коммуникативную, организационную, ценностную, нормативную и субъектную структуры, которые еще недостаточно развиты и характеризуются значительным спектром проблем. Характеристика и проблемы этих структур приведены в табл. 4.4.

Таблица 4.4

Структуры гражданского общества и их проблемы

Структура гражданского общества	Характеристика	Проблемы
1	2	3
Материально-вещная	Объекты, предприятия, собственность, принадлежащая людям и находящая в совместном владении (частная и коллективные формы собственности и т. п.)	Неразвитость частной собственности, ее дробность, жесткий контроль со стороны государства за коллективными формами собственности
Институциональная	Совокупность институтов, гражданского общества (семья, уставы, кодексы и т. п.)	Кризис общечеловеческих институтов и неразвитость институтов сообществ
Общностная	Совокупность социальных, демографических, этнических, территориальных и других общностей (женщины, молодежь, этнические,	Слабая структурированность общностей, недостаточное осознание их участниками своих целей и интересов

Окончание табл. 4.4

1	2	3
	религиозные общности, трудовые ассоциации, территориальные сообщества и т. п.)	
Коммуникативная	Совокупность средств и систем коммуникации между людьми (клубы, СМИ, Интернет, различные формы межличностного общения)	Государственный контроль за СМИ, слабая их независимость от государства, неразвитость современных средств коммуникации
Организационная	Совокупность организаций гражданского общества, поддерживающих его тонус и реализующих его возможности (спортивные, потребительские, религиозные, благотворительные, образовательные, культурно-воспитательные и др.)	Неразвитость общественных организаций, особенно правозащитных и потребительских, проблемы укрепления их роли в социуме
Ценностная	Совокупность ценностей, регулирующих взаимоотношения людей (правовых, моральных, эстетических, идеологических и др.)	Отсутствие гомогенных ценностей, неразвитость ценностей либерализма и демократии, слабость морали, доминирование патернализма
Нормативная	Совокупность норм, регулирующих взаимоотношения людей (правовые, моральные, эстетические и др.)	Отсутствие развитой и обоснованной системы норм
Субъектная	Совокупность субъектов, реализующих функции гражданского общества (партии, общественные организации, деятели и т. п.)	Неразвитость гражданской активности, слабость общественных организаций и движений “третьего сектора”, незначительность их влияния на государство

Становление этих структур одномоментно невозможно. Оно предполагает длительное время и значительные усилия как государства, так и его граждан.

Гражданское общество играет исключительно важную роль в социальном развитии. Оно является мощным источников обновления и гуманизации общества и государства. Его социально-преобразующая роль проявляется в многообразных функциях [37, с. 16]:

- создание условий для формирования общественно активного индивида, расширения сферы его самостоятельности, саморазвития, в которых индивидуальное существование становится доминирующей ориентацией;
- селекция и отбор наиболее жизнеспособных образцов поведения путем свободной конкуренции программ деятельности и соответствующих им стилей жизни;
- продуцирование норм и ценностей, которые затем санкционирует государство, поддержание многообразия жизненных практик;
- введение социальных конфликтов в цивилизованные рамки;
- социальная интеграция;
- самоорганизация и саморегуляция;
- сдерживание вмешательства государства в жизнь граждан;
- воздействие на государство, формирование его в соответствии с демократическими нормами и интересами граждан, поддержание и уточнение границ его деятельности путем расширения социального равенства, свободы, реструктуризации и демократизации институтов государства;
- гомогенизация экономических, политических, культурных условий жизни независимо от государственных рубежей.

Социальное пространство и социальное развитие

Управление социальным пространством относится к фундаментальным проблемам социологии управления. Сущность социального пространства исследовали О. Конт, К. Маркс, П. Сорокин, П. Бурдье. Различные вопросы социального пространства присутствуют в контексте любого социологического исследования, ибо любой объект рассмотрения нуждается в пространственной определенности.

Социальное пространство не следует путать с физическим. Дело в том, что физическое пространство является физическим показателем местности. Ее характерными признаками являются расстояние (измеряемое метрами, километрами и т. д.), особенности рельефа местности (степь, горы, леса, моря и т. п.), степень занятости (населенные пункты, предприятия и т. д.), обустройство (степень урбанизации), площади, на которых находятся различные материально-технические процессы (производственные площади, зона экологического неблагополучия, территория военных действий и др.).

Социальное пространство является некоторым континуумом жизнедеятельности людей. Физическое пространство представляется лишь некоторой основой и одновременно частью социального пространства, которое характеризуется значительным разнообразием.

Классификация социального пространства, имеющая важное значение для управления социальным развитием, которое представляет собой наполнение и организацию, реорганизацию, т. е. развитие социального пространства, приведена в табл. 4.5.

Таблица 4.5

Типология социального пространства

Критерий классификации	Характеристика основных видов социального пространства
1	2
Отношение к социальной реальности	***Реальное пространство***, охватывающее реальные социальные объекты и процессы. ***Виртуальное пространство***, т. е. создающееся СМИ. ***Условное пространство***, которое вычленяется мысленно для целей исследования
Тип социального времени	***Прошлое пространство***, т. е. часть социального пространства, заполненная формами прошлой жизни, своеобразными атавизмами, остатками прошлого. ***Настоящее пространство***, охватывающее часть социального пространства, которая соответствует требованиям настоящего актуального бытия. ***Будущее пространство***, представляющее фрагменты, ростки будущего
Наполненность социальными объектами	***Пространство явления***, охватывающее бытие некоторого явления. ***Пространство общности***, характеризующее жизнедеятельность общности.

Окончание табл. 4.5

1	2
	Институциональное пространство, т. е. пространство социального института как формы совместной деятельности людей. ***Процессуальное пространство***, представляющее собой пространственные рамки процесса. ***Пространство личности***, т. е. часть совокупного социального пространства, где действует конкретная личность
Масштаб	***Микропространство (микромир)***, т. е. часть социального пространства, основанная на непосредственных контактах. ***Макропространство (макромир)***, т. е. совокупность микропространств
Количество измерений	***Одномерное пространство***, охватывающее действие одного вектора. ***Многомерное пространство***, охватывающее действие нескольких векторов

Социальное пространство отражает условные границы, в которых развертывается жизнедеятельность сообщества. Каждый социальный субъект по-разному включается в определенное социальное пространство, прилагает различные усилия по его упорядочению и использованию для достижения желаемого результата деятельности.

Социальное пространство является одной из фундаментальных основ общества и характеризуется большим комплексом параметров (табл. 4.6).

Таблица 4.6

Основные параметры социального пространства

Параметр социального пространства	**Характеристика**
1	2
Размеры	Размещение в определенных границах
Устойчивость	Способность сохранять идентичность под воздействием различных факторов
Плотность	Наличие различных социальных форм на единице величины

Окончание табл. 4.6

1	2
Цивилизованность	Соответствие социальных форм пространства достижениям цивилизации
Потенциал	Возможности и ресурсы для реализации целей жизнедеятельности людей
Структура	Взаимосвязь жизненных форм
Функции	Воздействия социального пространства на людей, общество, природу

Эффективность социального пространства определяется несколькими основными показателями:

- величиной ***потенциала***, богатством и разнообразием социальных форм, соответствием их достижениям цивилизации;
- степенью ***доступности***, разумного использования, гуманистической ориентацией. Социальное пространство должно отличаться минимальным отчуждением одного человека от другого, человека от общества и т. п.;
- объемом ***затрат*** для реализации конкретных социальных технологий, которые в конечном итоге обеспечивают лучшее удовлетворение потребностей людей;
- способностью к ***самовоспроизводству*** потенциала, его развитию. Эффективное социальное пространство не только расходует потенциал, но и постоянно накапливает его, открывает новые источники для жизнедеятельности людей;
- ***сбалансированностью*** между провозглашенными целями общества и усилиями по их достижению. Эффективное социальное пространство отличается соизмеримой ценой достижения общественных целей.

Теперь можно определиться с основными проблемами управления социальным пространством. Основой такого управления является ***обеспечение баланса*** между освоением социального пространства и окружающей природной средой. До настоящего времени человечество постоянно теснит и уничтожает природу. Примеров гармонии социального и природного пространства совсем немного. Не менее важной проблемой представляется ***гу-***

манизация социальной среды, максимальное приспособление его к потребностям и интересам людей. Третья группа проблем — ***институционального и технологического*** плана. Дело в том, что социальное пространство характеризуется не только наполнением физическими объектами, но и объектами социальными, т. е. институтами как очагами рациональной деятельности людей, реализующими их запросы. Институты играют ключевую роль в жизнедеятельности людей, удовлетворении их потребностей. Непосредственная деятельность требует рациональной технологизации, что и обеспечивается социально-технологическим наполнением социального пространства.

Роль времени в социальном развитии

Вторым аспектом осуществления управления социальным развитием является ***социальное время***. Подчеркнем, что в традиционном обществе такое управление практически отсутствует. Благодаря полному господству традиций время там "замирает". Оно "засыпает" в традиции. В этом обществе прошлое, настоящее и будущее фактически совпадают. В современном обществе с его высокой динамикой три вектора времени обретают самостоятельное звучание и могут существенно влиять на временную картину общества. Именно динамика общественного развития заставляет внимательно относиться ко времени, стараться управлять им.

С позиций времени общество представляет собой сложное системное образование, которое развивается в системе множества времен и обусловлено такими основаниями классификации, как основные формы движения материи, способы управления временем, соотношение субъективного и объективного, масштаб систем, положение на оси времени, способы измерения, характер течения, структура времени, отношение к системе, форма функции времени (табл. 4.7).

Время как сложное и многообразное структурированное образование включает множество времен, которые создают неповторимый временной ансамбль общества, страны, государства. Каждое из этих времен характеризуется определенным пространством, заполненным событиями, ситуациями, фактами, процессами и действиями людей, являющихся носителями не-

которых временных состояний оси времени, т. е. прошлого, настоящего и будущего. Люди, общности, политические партии и общественные организации постоянно генерируют эти носители и определенным образом актуализируют их. Это приводит к тому, что они воздействуют на социальное время, замедляют или ускоряют его, изменяют структуру настоящего.

Таблица 4.7

Классификация времени

Критерий классификации	Разновидности времени и их характеристика
1	2
Основные формы движения материи	***Природное время*** — характеризует течение природных процессов. ***Астрономическое время*** — определяет космические процессы. ***Физическое время*** — определяет физические системы. ***Биологическое время*** — определяет развитие биологических систем. ***Социальное время*** — определяет развитие биологических систем. ***Технологическое время*** — время технологических систем. ***Экономическое время*** — характеризует протекание экономических процессов. ***Политическое время*** — время осуществления политических процессов. ***Собственно социальное время*** — время осуществления социально-преобразующей деятельности. ***Духовное время*** — время осуществления духовных процессов. ***Психическое время*** — время осуществления психических процессов
Способы управления временем	***Обязательное время*** — время, обязательное для реализации определенного вида деятельности. ***Принудительное время*** — время, связанное с принуждением. ***Необходимое время*** — время, необходимое для реализации определенного процесса, деятельности. ***Обусловленное время*** — время, когда течение одного процесса обусловлено другим процессом. ***Свободное время*** — время, не наполненное событиями основного процесса. ***Нормативное время*** — некоторая норма реализации процесса

Окончание табл. 4.7

1	2
Соотношение субъективного и объективного	***Субъективное время*** — временной порядок прошедших событий, о которых позволяет судить память (Б. Рассел). ***Объективное время*** — временной порядок свершающихся событий
Масштаб систем	***Микромасштабное время*** — протекает в микросистемах. ***Макромасштабное время*** — протекаетт в макросистемах. ***Мегамасштабное время*** — протекает в мегасистемах
Положение на оси времени	***Прошлое время*** — состояние системы, произошедшее раньше настоящего. ***Настоящее время*** — такое бытие системы, когда все ее составляющие изменяются одновременно. ***Будущее время*** — состояние системы, наступающее позже состояния настоящего; событие, которое произойдет
Способы измерения	***Часовое время*** — измеряется часовыми отрезками. ***Суточное время*** — измеряется суточными фрагментами. ***Годовое время*** — измеряется годами
Характер течения	***Нормальное время*** — протекает в соответствии с принятой системой измерения. ***Аномальное время*** — отклоняется от принятой системы измерения
Структура времени	***Монохроническое время*** — события распределяются как отдельные единицы и организуются последовательно. ***Полихроническое время*** — события происходят одновременно
Отношение к системе	***Внешнее время*** — сравнение одного процесса с другим, внутри которого он находится. ***Внутреннее (собственное) время*** — определяется течением процессов внутри системы
Форма функции времени	***Линейное время*** — осуществляется в соответствии с линейной функцией. ***Циклическое время*** — осуществляется циклически. ***Спиральное время*** — осуществляется по спирали

Проблемное поле социального времени исключительно сложное, многообразное и практически неисследованное. Рассмотрим ключевые и наиболее интересные проблемы управления социальным временем.

Классической проблемой управления является проблема ***использования временного ресурса*** как особого типа ресурсов. **К. Маркс** отмечал: “Как для отдельного индивида, так и для об-

щества всесторонность его развития, его потребления и его деятельности зависит от сбережения времени. Всякая экономия, в конечном счете, сводится к экономии времени" [49, с. 114] и далее: "...экономия времени, равно как и планомерное распределение рабочего времени по различным отраслям производства, остается первым экономическим законом на основе коллективного производства" [49, с. 117].

Дж. Масионис отмечает в качестве тенденции возрастание роли времени в обществе, усиление влияния принципа "время — деньги" [50, с. 732]. П. Бергер считает, что хорошим показателем степени модернизации общества является количество людей, носящих наручные часы.

Особенность временно́го ресурса заключается в том, что это ***невосполнимый ресурс***, который нельзя восстановить. Он выступает в виде заданных сроков достижения некоторых целей, постановка которых является ответом на некоторые вызовы развития. Этот ресурс определяют при постановке цели. Поэтому он является оптимально возможным временем осуществления действий.

Суть временного ресурса очень точно подметил Ж.-Ж. Руссо: "Хорошее употребление времени делает его драгоценнее". Время характеризуется пространством наполнения действиями людей. Чем сильнее заполнено время, тем ценнее оно для деятельности людей. Мало того, оно является таким ресурсом, который не принадлежит человеку полностью. Французский естествоиспытатель Ж. Бюффон считал, что из всех вещей время менее всего принадлежит человеку и более всего его не достает. По сути временно́й ресурс — это постоянно и неизбежно утрачиваемый вечный ресурс.

Оптимальное использование времени предусматривает переход от последовательного осуществления действий к ***параллельному***, созданию существенных заделов в работе. Однако при реформировании общества необходимо помнить, что одновременное проведение многих кардинальных преобразований опасно не просто дезорганизацией и хаотизацией общества, а потерей источников его развития.

Наиболее известными ресурсами времени является рабочее и свободное время. Основная задача людей относительно этих ре-

сурсов заключается в оптимальном использовании этих видов времени, наполнении продуктивными действиями.

Специфическим является также накопление времени, которое нельзя сэкономить как напиток и слить в общий сосуд. Его можно сэкономить только посредством преобразования социального пространства: усиления масштаба и влияния в нем нововведений, наращивания позитивной динамики количественного и качественного роста, интенсификации коммуникаций. Причем, временные запасы недолговечны. Потеря динамики, кризисы, социальные деструкции, в том числе и революции, могут привести к бездарной потере лидерства и обесцениванию прежних достижений.

В обществе постепенно набирают силу тенденции принципиально иного управления временем, существенно изменяется соотношение рабочего и свободного времени людей, уменьшаются технологические затраты времени. Если на предыдущих этапах развития социума регулированием времени занимались государство, правители, предприниматели, а индивид выступал в качестве исполнителя временных предписаний, то в современном обществе наблюдается возрастание стремления людей самостоятельно управлять личным временем.

Человек становится субъектом времени и выбирает адекватный способ деятельности. При этом все чаще стратегии стихийно-обыденного отношения ко времени, когда человек или общество находится в зависимости от событий, не успевает за временем, и стратегии созерцательно-пассивного отношения к времени сменяются стратегиями созидательно-преобразующего и функционально-действенного отношения ко времени, когда субъект своевременно включается в события, старается добиться эффективности деятельности. Однако во многих постсоветских обществах доминирует пассивное отношение ко времени, отсутствует четкая структуризация времени жизни людей, организаций, государства.

Управление временем предполагает осуществление оптимальных действий в основных режимах времени: оптимальный срок; неопределенный срок; лимит времени; избыток времени; дефицит времени [1, с. 141]. Органы государственной власти работают преимущественно в режиме дефицита времени. Типичным ответом на вопрос подчиненного “Когда нужно выполнить

задание?" руководитель отвечает: "Позавчера". Работа в соответствии с принципом вернуть позавчерашний день сама собой не может быть результативной. Она выполняется в спешке, некачественно и обычно не завершается успешным технологическим результатом по причине того, что на первый план выходит новое задание, и начинается новая кампания по его выполнению. Постоянная суета, сдобренная демонстрацией на телеэкранах виртуальных достижений, постоянно сопровождает государственное управление. Практически отсутствует упреждающая деятельность по разработке проектов, рассчитанных на будущее. Государственное управление одновременно отличается двумя существенными недостатками: во-первых, очень короткой институциональной памятью, поскольку быстро забываются прежние результаты, проекты, схемы и особенно достижения прежних правительств и управленческих команд, а во-вторых, не обладает видением хотя бы ближайшего будущего. Оно ситуативно в худшем смысле этого слова.

Управление временем упирается в проблему ***содержания социального времени***, т. е. соотношения в нем элементов прошлого, настоящего и будущего. Доминирование прошлого, которое выражается в том, что общество начинает искать сущность в прошлом, постоянно воспроизводит формы прошлого бытия, приводит к тому, что общество приобретает консервативность, усиливается его традиционность. Обычно это происходит после трагических катастроф, а также безнадежных поисков преодоления переживаемых людьми бедности, отсталости.

И для того чтобы сохранить себя, собрать жизненные силы общество ориентируется на возрождение и сохранение традиции. При этом нововведения тормозятся во всех структурах общества. Страна может в этом случае оказаться на обочине прогресса. Довольно часто при этом усиливаются авторитарные и тоталитарные формы правления, государство становится закрытым и репрессивным, свертывается демократия. Важно и то, что любовь к прошлому, по меткому замечанию французского писателя-моралиста XVII в. Ж. Лабрюйера, означает ненависть к настоящему. По сути настоящее лишается содержания и превращается в постоянные воспоминания о светлом прошлом. Оно напоминает времена позднего рыцарства с донкихотовской тоской об утраченном героическом прошлом.

Если доминирует настоящее, общество характеризуется избыточным оптимизмом. Оно живет сегодня и сейчас, не думает о будущем, не несет ответственности за прошлое. Память у людей становится очень короткой. Они живут весело и оптимистично, проедают созданное прошлыми поколениями. С нововведениями в этом случае также сложно, внедряется только крайне необходимое, поскольку доминируют философская позиция "От добра добра не ищут".

Если же общество устремляется в будущее, ориентируясь на определенные идеалы, отрицается и принудительно забывается прошлое, футуризируется настоящее. При этом текущие потребности откладываются на светлое будущее, когда все будут счастливы. Крайне скороспелые идеологические нововведения пронизывают все сферы общества. Разрушаются традиции, распадается связь времен, утрачиваются многие структуры, институты, выработанные длительной исторической практикой.

Таким образом, основной проблемой социального времени является сохранение связи времен, обеспечение оптимального баланса прошлого, настоящего и будущего. Фундаментальной задачей политики государства является поддержание этого баланса. Оно, как ткач, постоянно связывает нити времени, которые постепенно превращаются в тонкую ткань общества.

Вместе с тем общество должно адекватно ***отвечать на вызовы времени***. Это невозможно без создания системы мониторинга общественного развития, выработки необходимых ценностей и критериев, определяющих судьбу общества, диагностики сложившихся ситуаций. Речь идет об измерении и оценке времени. При этом возникает много вопросов, требующих ответов: в каком времени мы живем; какой продолжительности будет время нашего нынешнего бытия; какое время придет на смену нынешнему; насколько мы отстаем от передовых стран; кого и насколько мы опережаем. Размышление над этими вопросами обычно составляет основное содержание социальной философии, а внедрение их в практику определяется политологией и государственным управлением.

С позиций синергетической парадигмы вызовы времени объясняются возникновением временной хаотизации, когда становятся нечеткими векторы времени, непонятной общая линия развития. В этот период рвется связь времен. Общество попадает

в ситуацию смуты. Осуществляется болезненный и часто неудачный поиск ответа на классический вопрос: “Быть или не быть?” Однако поиски неизбежно приводят к возникновению флуктуаций. И предыдущий вопрос утрачивает актуальность. Ему на смену приходит вопрос: “Что делать?” Социальная жизнь начинает приобретать ориентиры. Управление создает все больше точек опоры для укрепления социальной действительности, становится предметным и технологичным.

В то же время следует учитывать исключительную важность ***деятельности по синхронизации времени***. Как отмечалось, общество находится под воздействием пронизывающих его огромного количества времен, которые и составляют содержание времени. Социальное время, как и социальное пространство, многомерное. Так, астрономическое время определяет суточные и годовые ритмы, природное — ритмы времен года, биологическое — циклы жизнедеятельности организмов, в том числе и людей, экономическое время с его кварталами, полугодиями и годами определяет хозяйственную деятельность. Определенные временные циклы наблюдаются и в политике. Это президентские и парламентские выборы, 100-дневные циклы деятельности президента и т. д. Проявляются также особенности течения времени в социальной сфере, культуре и духовной жизни. Определенную ритмику обществу придают государственные и религиозные праздники.

Особо актуальной является проблема ***синхронизации времени на переломных этапах развития общества***. Государству переходного общества исключительно важно четко идентифицировать время по каждой его разновидности, определить его ритмический рисунок, оптимизировать его и согласовать со всеми иными временами, добиться усиления позитивного эффекта для общества от наложения друг на друга “синусоид времени”.

Синхронизация времени — исключительно сложная и неисследованная проблема. Для ее научного решения необходимо разработать соответствующие теоретико-методологические принципы и технологические подходы.

При этом эффективное управление невозможно без решения вопроса о его ***идентификации и выявления соответствия духу времени***, под которым обычно понимается некоторый вектор происходящих перспективных для общества изменений.

Речь идет об адекватности управления, т. е. его соответствии, совпадении, соразмерности, способности адаптироваться, самоорганизовываться и самонастраиваться к общественной системе. Характеризуя социально-адекватный менеджмент, В. Бурега выделяет такую его особенность: “соответствие его целей целям общественного развития как перспективным, так и текущим” [9, с. 56]. Адекватное управление предполагает управление временной реальностью, а не сведение управления либо только к виртуальному мифотворчеству, либо к решению актуального. Принцип такого управления заключается в том, чтобы постоянно видеть стратегические цели развития общества, решать текущие задачи, сохранять и развивать традиции.

Наконец, время в управлении используется также в качестве ***символа***, который придает социальный смысл не только управлению, но и государству и обществу как таковым.

Под символом понимается способность материальных вещей, событий чувственных образов выражать идеальные содержания, отличные от их непосредственного чувственно-телесного бытия [15, с. 919]. Символ характеризуется ценностным содержанием и многозначностью интерпретации. Он придает смысловую перспективу человеческой деятельности, выполняет экспрессивную и репрезентативную функции.

Символы играют исключительно важную роль в управлении. Символы социального порядка, изменения, действия, справедливости и другие придают управлению особый смысл, ценностное содержание, обеспечивают контакты в коммуникации. При этом наиболее значимыми являются символы времени, эпохи. В украинском обществе нового времени символами времени были независимость, согласие, гражданский мир, европейская интеграция и др., которые и предопределили деятельность органов управления, воздействовали на социально-психологическую атмосферу общества.

Вместе с тем символический контекст управления еще недостаточно развит. Существует потребность в повышении позитивного символического потенциала государства, органов государственного управления и местного самоуправления, корпораций.

Социальная политика как форма социального управления

Социальное управление носит политический характер. По сути оно сводится к разработке и реализации социальной политики, под которой понимается деятельность субъектов по обеспечению функционирования и развития социальной сферы общества.

Рассмотрим основные функции социальной политики.

1. ***Защитная функция***. Это, прежде всего, обеспечение прожиточного минимума человека. Он обусловлен определенным уровнем развития общества и связан с существующими в обществе представлениями о надлежащих условиях жизни.

В рамках социальной политики необходимы действия, гарантирующие нижний порог материального обеспечения (минимальная заработная плата, пенсия) или предусматривающие дополнительную помощь материально менее обеспеченным лицам, или обеспечивающие оказание элементарных услуг вне зависимости от доходов (например, в области медицинской помощи).

В рыночных условиях существенное значение имеет обеспечение таких доходов, которые дают потребителям возможность приобретать блага. Следовательно, субъекту социальной политики необходимо воздействовать на уровень и структуру цен. В результате такого воздействия сохраняются реальные денежные доходы, будь то заработная плата, доход от предпринимательской деятельности или пособие, заменяющее утраченный заработок.

Защитная функция является мерой по обеспечению членов общества работой и тем самым доходом, а также по облегчению или полной ликвидации связанных с работой тягот.

2. ***Стабилизирующая функция*** обеспечивает создание и поддержание социальной и политической устойчивости общества. Социальная политика играет наиболее важную роль в рассмотренной стабилизирующей функции политики.

3. Социальная политика выполняет также ***воспитательную функцию***. Чтобы добиться ускорения социального развития, необходимо выявить скрытые потребности, при этом пробуждая и формируя потребности, способствующие подъему социально-культурного уровня личности и общества.

Эффективная социальная политика возможна тогда, когда она стремится к ***социальной справедливости и осуществляет ее***.

К понятию справедливости люди всегда обращались, чтобы выразить и оправдать свои требования и интересы. Удовлетворение этих требований наталкивалось на социальную оппозицию и поэтому связывалось с борьбой и преодолением несправедливости. Основными гарантами справедливости были закон, верховная власть, религия и нравственность как социальные институты.

Вокруг вопроса о несправедливости велись и ведутся споры как в прошлом, так и в настоящем. Несовпадающие групповые, классовые, национальные интересы порождали и порождают неодинаковые и неоднозначные трактовки и оценки социальной справедливости. В истории общественно-политической мысли идеи "о вечной справедливости", "естественной справедливости", якобы стоящей над миром, соседствуют с попытками представить социальное неравенство как воплощение справедливости. Другими словами, с развитием человеческого общества обогащалось и содержание понятия "социальная справедливость". Сейчас можно сказать, что в понятии "социальная справедливость" отражается весь спектр человеческого бытия, все аспекты взаимоотношений личности и общества. Социальная справедливость есть реальное народовластие и равенство всех граждан перед законом, фактическое равноправие этносов, уважение личности. Это также широкие социальные гарантии: обеспеченность работой, доступность образования, культурных благ, медицинского обслуживания и жилья, забота о ветеранах, материнстве, детстве и многом другом.

Если благосостояние одного выше, чем у других, и оно есть результат плодотворного труда, то это справедливо. Значит, принцип "от каждого по способностям, каждому по труду" приобретает основополагающее значение, когда речь идет о социальной справедливости. Общество должно поддерживать тех, кто вносит наиболее весомый вклад в общественное развитие. Честный и добросовестный труд должен правильно, по справедливости вознаграждаться. Распределение по труду обусловливает имущественное неравенство людей.

Придерживаясь принципа справедливости, можно уйти от уравнительности в распределении, нанесшей так много вреда нашему обществу. Новые экономические отношения, рыночная экономика положат конец уравнительности. Но в целом избе-

жать злоупотреблений в области распределения нельзя. Сейчас и в будущем еще долго общество будет распределять и по "должности", и сообразно родственным и другим близким связям между людьми. Действует и еще долго будет действовать механизм распределения по принципу: "как не порадеть родному человечку" или как переступить через служебную иерархию. В обществе есть и будут люди, вроде изображенного М. Булгаковым Полиграфа Полиграфовича Шарикова, у которых есть стремление поделить все вновь, чтобы у всех было поровну.

Принципиально важно, что гармоничность отношений в социальной сфере (а социальная политика должна проводить эту линию) обязана исходить из пропорциональности социальных благ заслугам индивида. Согласно формуле пропорциональности права на социальные блага не могут быть равны у простого маляра и талантливого художника, рядового работника науки и гения и т. д. В каждом обществе объем и прав, и преимуществ индивида, группы должен быть пропорционален их заслугам. Принцип социальной справедливости, раскрываемый положением: "от каждого по способностям, каждому по труду", — это квинтэссенция зрелого гражданского общества.

Социальная политика многообразна. Она различается в разных странах. Зависит от уровня экономического, социального и политического развития, типа общественной системы. Реализуется в четырех основных типах: консервативном, либеральном, социалистическом, социал-демократическом (табл. 4.8).

Таблица 4.8

Характеристика основных типов социальной политики

Тип социальной политики	Характеристика
1	2
Консервативный	1. Невмешательство или значительное уменьшение роли государства в регулировании экономической и социальной сферы (государство рассматривается как "ночной сторож"). 2. Сокращение социальных программ, поскольку они снижают экономическую активность, требуют высоких налогов. 3. Поощрение деятельности негосударственных организаций социального обеспечения и социальной защиты (фондов, организаций, страховых компаний)

Окончание табл. 4.8

1	2
Либеральный	1. Умеренное, дозированное вмешательство государства в социальную сферу. 2. Регулирование потребительского спроса. 3. Расширение сферы действия трудового права. 4. Расширение системы социального страхования. 5. Регулирование рынка труда. 6. Активная и динамическая политика доходов
Социал-демократический	1. Использование основных положений либеральной политики. 2. Практика большего процента налога на социальную политику, чем либеральная политика
Социалистический	1. Монополия государства в реализации социальной политики и социальной защищенности. 2. Основывается не только на налогах, но и на уравнительной и низкой оплате труда, что позволяет делать “бесплатными” образование и здравоохранение

Нынешняя ситуация в постсоветском обществе требует особого внимания к социальным вопросам. Задачи социальной политики таковы:

- улучшение условий труда и жизни людей;
- формирование новой социально-классовой структуры, соответствующей рыночным отношениям;
- осуществление принципов социальной справедливости и защищенности;
- гармонизация межнациональных, межэтнических отношений;
- нормализация демографической и экологической обстановки в стране.

Решать эти задачи должны четыре основных субъекта социальной политики: человек-работник, работодатель и негосударственные организации, государство. Другими словами, в проведении социальной политики в рыночном обществе реализуется принцип четырехсторонней социальной защищенности и ответственности.

Если коротко прокомментировать это положение, можно отметить: гражданин должен, не полагаясь на других (государство, работодателя), повышать собственное материальное благо-

состояние. Это возможно за счет осуществления предпринимательской деятельности, повышения интенсивности труда, мелкотоварного производства и т. д. Второй субъект — работодатель — должен быть заинтересован в улучшении социальных условий работников на своем предприятии. Третий субъект социальной политики — негосударственная организация — должен оказывать благотворительную и консультационную помощь людям. Роль четвертого субъекта — государства — довольно широка:

- создает и поддерживает правовое поле социальной политики;
- непосредственно и через профсоюзы гарантирует социальное обеспечение (пенсии, стипендии, пособия и т. д.);
- финансирует науку, культуру, образование, здравоохранение, правоохранительные органы;
- принимает участие в реализации долговременных целевых программ социального развития;
- поощряет различными льготами благотворительную инициативу.

Основные направления социальной политики:

- политика в сфере труда и занятости населения;
- политика социальной защиты населения;
- политика в сфере заработной платы и доходов;
- политика в сфере социального обеспечения;
- политика в сфере здравоохранения;
- политика в торговле и обслуживании;
- политика в сфере пенсионного обеспечения;
- жилищная политика;
- рекреационная политика;
- семейная и демографическая политика.

Одна из наиболее значительных социальных проблем современного общества — бедность. Масштаб этой проблемы в конечном итоге является критерием эффективности социальной политики. Научное понятие “бедность” в отличие от обыденного отражает абсолютный (на основе прожиточного минимума) или относительный (как отставание от достигнутого в обществе стандарта потребления) уровень удовлетворения минимальных жизненных стандартов.

Проблемы бедности наука начала осмысливать с XVIII в. Практически до второй половины XX в. развертывается первый этап в развитии научного знания о бедности. Он связан с именами А. Смита, Д. Рикардо, Т. Мальтуса, Г. Спенсера, Ж. Прудона, К. Маркса и др. Были сформированы реформистско-филантропические, эгалитарные, социал-дарвинистские, этические, социал-демократические концепции бедности. Они послужили методологической основой практического отношения к бедности: осуждения ее, борьбы с ней, регулирования, помощи, социально-психологической реабилитации и т. д.

Довольно многообразны объяснения бедности классиками социологической науки. Так, согласно К. Марксу, бедность возникает в обществе из-за наличия частной собственности на средства производства и присвоения их собственниками производимого прибавочного продукта, стремления капиталиста повысить уровень эксплуатации работника. Верная на первоначальных этапах индустриального развития, эта концепция обнаружила неспособность объяснить бедность для стран, находящихся в авангарде прогресса. Исторический прогноз К. Маркса относительно расширения масштабов бедности в Европе и Америке не подтвердился. Долгое время здесь наблюдаются устойчивое повышение жизненного уровня населения, сокращение социальных масштабов бедности и ее мутации.

Э. Дюркгейм связывал бедность с неценными для общества видами деятельности и бесталанностью людей. С точки зрения М. Вебера, бедность определяется не только отсутствием имущества, но и низким статусом индивида и его отстраненностью от власти. П. Сорокин связывал всплески бедности с циклами в развитии общества. Он обосновывал ее неравенством и социальной стратификацией, подавлением базовых инстинктов, резко и убедительно критиковал концепцию бедности К. Маркса.

Масштаб бедности представляет собой долю населения, проживающего у порога, или у черты, бедности. В наиболее развитых европейских странах (Швеция, Нидерланды) уровень бедности составляет 3 %. Нормальный уровень бедности достигает 10 %. В настоящее время в Украине за чертой бедности находится около четверти населения. Вторым наиболее важным индикатором является ***порог, или черта, бедности***, или прожиточный минимум, представляющий собой официально установленный

минимальный размер дохода, благодаря которому индивид или семья в состоянии приобрести продукты питания, одежду и жилье. По всей видимости, в Украине у порога бедности проживает более половины населения. А средний класс составляет не более четверти населения.

Структура бедности носит многомерный характер. Она включает несколько простых структур: социальную, демографическую, региональную. Так, в социальную структуру бедности входят три группы:

- традиционная, состоящая из многодетных и неполных семей, пенсионеров, инвалидов и безработных (“старые бедные”);
- нетрадиционная, в состав которой входят работники бюджетных учреждений, имеющих двух и более детей, семьи, страдающие от систематических задержек заработной платы (“новые бедные”);
- сверхнетрадиционная — пострадавшие от различного рода экономического мошенничества (“новейшие бедные”).

Демографическая структура бедности представляет собой совокупность половозрастных групп бедности. В этой структуре к бедным чаще относятся женщины, чем мужчины, люди старшего возраста, чем молодые. Хотя в ближайшие годы половозрастная структура бедности может значительно помолодеть и стать более мужественной. Региональная структура бедности предполагает выделение богатых и бедных населенных пунктов, районов областей, регионов страны. Дифференциация Украины на богатые и бедные регионы осуществляется быстрыми темпами. В реальной жизни все эти группы всех структур пересекаются и взаимодействуют.

Борьба с бедностью является важнейшим направлением социальной политики большинства стран современного мира. При этом бедность невозможно преодолеть полностью. В наиболее благополучных странах стараются удерживать ее на низком уровне.

В постсоветских государствах бедность имеет значительные масштабы, является острой и актуальной проблемой. В управлении социальным развитием она представляет одно из ключевых направлений деятельности. Зарубежный и отечественный опыт

подсказывает, что здесь необходимо обращать внимание на следующие вопросы.

1. Преодолеть массовую бедность невозможно без системного подхода к этой проблеме, качественного реформирования всех сфер общества и прежде всего без “разогрева” национальной экономики и достижения экономического роста. Решение проблемы бедности за счет ресурсов, полученных от продажи государственных предприятий, носят временный, полиактивный характер. При отсутствии ориентации на экономическое развитие они могут усугубить эту проблему в будущем.

2. Управление сокращением бедности должно сопровождаться развитием среднего класса, усилением устойчивости социально-экономического положения пограничных социальных слоев, а также мудрой политикой относительно класса богатых людей, которые должны нести вместе с государством груз ответственности за бедность, развитие социальной сферы, создание рабочих мест. Принципиально важно развивать социальную ответственность бизнеса.

3. Термин “борьба с бедностью” представляется некорректным. В обществе, скорее, должна осуществляться работа с бедностью, которая предусматривает не только социально-экономическое направление, но и активную социально-психологическую реабилитацию людей, надломленных безработицей и нищетой, а также формирование активности, особенно молодежи, на рынке труда.

Управление культурой и гуманитарным развитием

Рассмотрение сущности культуры обнаруживает ее неоднородность. В ней можно выделить большое количество направлений, которые определяют соответствующие частные разновидности политики:

- политика в сфере науки, ее фундаментальных и прикладных областях;
- политика в области образования;
- политика в сфере книгопечатания, издательской деятельности;
- политика в области театра, кино, искусств;

- политика в области языков;
- политика в сфере религии и культов;
- политика в сфере досуга и др.

Следует подчеркнуть, что сфера культуры наиболее сильно пострадала от несбалансированных рыночных реформ. Наблюдается значительный упадок культуры, который способствует снижению культурного уровня населения, возникновению проблем воспитания и образования подрастающего поколения. Настораживает то, что в ряде постсоветских государств не выработана эффективная политика в основных отраслях культуры, что закладывает в будущее страны экономическую отсталость и сдерживает демократизацию общества, приводит к бездуховности.

Обратим внимание на особенности политики в сфере культуры.

Во-первых, культура требует государственной поддержки. Это особенно касается тех отраслей, которые носят некоммерческий характер. Нужна государственная поддержка кино, театрального искусства, книгопечатания. Здесь очень важны налоговые льготы, наращивание бюджетных отчислений на содержание учреждений и предприятий культуры.

Во-вторых, необходимо учитывать особенности культурных процессов в переходном обществе, где в настоящее время сложилась новая социально-культурная ситуация, которая проявляется в следующих начинаниях:

- смене социальной ориентации и идеалов, новом социальном выборе;
- переоценке ценностей и формировании их новой иерархии;
- акценте на ценности личности по всему полю социума и культуры;
- возрастании степени свободы человека;
- формировании новой инфраструктуры сферы культуры и новых принципов управления ею;
- смене социального статуса религии, усилении ее влияния на мораль общества и др.

В-третьих, политика в области культуры требует высокой компетенции реализующих ее государственных служащих, участия в ней деятелей науки, культуры и образования, разви-

тия самоуправления в сочетании с государственной финансовой поддержкой и целевым программированием решения назревших проблем.

Особенно сложным представляется управление духовной жизнью общества, которая включает духовность индивида, семьи, трудового коллектива, где работает человек, формы поселения, где он живет, региона и государства. Духовность включает некоторую систему знаний, ценностей, чувств и эмоций человека. Соотношение рационального и иррационального, научного и религиозного, этического и эстетического различно у разных народов, что определяет уникальность духовного облика общества. При управлении духовным развитием общества следует учитывать следующие обстоятельства.

1. Управление духовным развитием — очень тонкий процесс, выступающий чаще всего ***в форме регулирования и саморегулирования***. Он не может осуществляться на основе активного вмешательства государства и его руководителей в духовно-культурное развитие общества. Вместе с тем государство должно обеспечивать нормативно-правовое поле развития духовности, а также поддержку различных аспектов духовности, которые определяют процветание и здоровье народа.

2. Управление духовным развитием в соответствии с европейским подходом предусматривает ***сохранение и развитие многообразия духовной жизни***, мультикультурного и мультинационального развития общества. Духовное многообразие является важнейшим источником успешного развития как общества в целом, так и его интеллектуального капитала, от которого во все большей мере начинает зависеть процветание цивилизованных государств.

3. Духовное развитие, мультикультурность, плюрализм и толерантность не должны перерастать в крайность, приводить к нарушению ***духовной безопасности государства***, утверждению форм духовности, носящих антигуманную направленность и в конечном итоге формирующих бездуховность, агрессивность, человеконенавистничество. Речь идет о пропаганде секса и насилия в СМИ, о фашизме, тоталитарных сектах. Особенно опасны сатанистские, демонические, оккультные и неоязыческие секты, которые под прикрытием духовности культивируют зло, по-

рождают негативное отношение человека к обществу, манипулируют его сознанием.

4. В центре управления духовным развитием должно находиться ***духовное здоровье народа***, предусматривающее развитость духовно-нравственных качеств и смысло-жизненных установок людей, благоприятную морально-психологическую атмосферу в обществе, развитость национального сознания, общественных целей, идеалов и ценностей. Элита общества, государство, политические партии, общественные и религиозные организации должны осуществлять профилактическую и воспитательную работу по сужению социальной базы деструкции, нарушения прав человека, коррупции и т. п. При этом политическая, управленческая и духовная элита должна быть нравственным примером для других.

5. В условиях стремительного развития глобализации, миграции интеллекта, усиления борьбы за геополитическое лидерство и влияния в информационном поле массовой культуры, а также политической идеологии соседних государств нельзя недооценивать необходимость укрепления ***информационной, духовной, религиозной безопасности государства***.

Роль социологии в социальном развитии

Управление социальным развитием невозможно без сопровождения реформ социологической наукой. При этом суть реформирования обычно сводится к созданию и расширению сферы некоторой социальной услуги. Задача социологии заключается, по сути, в обосновании этой услуги. Рассмотрим детальнее точки приложения социологической науки к процессу обновления.

Для проведения реформы какой-либо сферы социальной жизни необходимы следующие действия.

1. ***Провести экспертизу реальной ситуации***:
   - провести маркетинговые опросы в целях выяснения сегментации рынка предлагаемых социальных услуг, определения возможных перспектив его развития;
   - провести экспертные опросы специалистов в целях выявления проблем, направлений развития реформируемой сферы;

- создать социологическую службу в целях мониторинга социальных проблем, выяснения их масштабов, отношения населения к социальной услуге.

Роль социологии на этом этапе сводится к получению информации от населения и экспертов посредством массовых и экспертных опросов и фокус-групп относительно состояния проблемы и возможных путей ее решения.

2. ***Построить концепцию реформирования сферы***:

- провести интеграцию интеллекта, работающего в сфере предлагаемых услуг;
- провести круглые столы и конференции по проблемам предлагаемых услуг;
- обобщить имеющийся отечественный и зарубежный опыт становления и развития реформируемой сферы;
- создать понятийный аппарат, описывающий процесс реформирования;
- сформировать модель проблемного поля сферы;
- сформировать модель будущего сферы в виде системы нововведений;
- выделить основные тенденции развития реформируемой сферы.

Роль социологии в этом случае направлена на построение концепции, которая объясняет и обосновывает возможности развития сферы посредством решения проблем.

3. ***Разработать программу развития сферы***:

- сформировать цели и задачи развития, построить дерево целей;
- составить план мер стратегического развития реформируемой сферы;
- определить ресурсы и средства развития сферы.

Роль социологии на этом этапе сводится к программирующей деятельности, созданию инновационной программы.

4. ***Разработать менеджмент внедрения программы***:

- сформировать команду развития, распределить роли;
- создать систему связи с общественностью, паблик рилейшнз;
- обеспечить поддержку программы со стороны власти;
- провести эксперименты по проверке и внедрению нововведений.

Роль социологии в этом случае сводится к выработке рекомендаций, формированию имиджа, экспериментальной проверке нововведений.

Принципиально важным направлением приложения социологии в управлении социальным развитием является подготовка менеджеров социального развития, которые могли бы иметь конкретную специализацию в области социальной политики, социальных технологий, социального проектирования, продюсерства в сфере культуры, организации досуга детей и подростков, посредничества в конфликтах и т. п.

Таким образом, социология представляет собой эффективный инструмент научного сопровождения управления социальным развитием.

4.5. Проблемы коммерческой и предпринимательской деятельности

Понятие коммерческой и предпринимательской деятельности

Слово ***"коммерция"*** (от лат. *commercium* — торговля) имеет несколько значений. В одном случае оно означает самостоятельную отрасль народного хозяйства, в другом выступает сферой человеческой деятельности, удовлетворения потребностей человека, а в третьем обозначает торговые процессы, направленные на осуществление купли-продажи. Поэтому под коммерческой работой обычно понимают обширную сферу оперативно-организационной деятельности торговых организаций и предприятий, направленную на совершенствование процессов купли-продажи товаров для удовлетворения спроса населения и получения прибыли.

Коммерческая деятельность имеет глубокие корни в истории Украины и России, через территории которых проходили важные торговые пути мирового значения. Купечество выступало важным и влиятельным социальным слоем на протяжении многих столетий, коммерция считалась искусством, купцы использовали в своей деятельности этические кодексы, которые требовали неукоснительного выполнения принятых обязательств.

После Октябрьской революции отношение государства к коммерции было очень противоречивым. В период нэпа (1921–1928) кратковременно оживилась коммерческая деятельность, с которой связывались многие успехи тогдашнего экономического развития СССР. В последующем отношение к коммерции строилось на идеологии. Она рассматривалась как явление, чуждое социализму. Такое отношение было до второй половины 60-х годов XX в., когда предпринимались попытки углубления товарно-денежных отношений, внедрения хозрасчета и самофинансирования. Однако попытки экономического реформирования оказались безуспешными. Коммерческая деятельность приобретает массовый характер в конце 80 — начале 90-х годов. Ее стихийное развитие стало важнейшим фактором буржуазно-демократической революции, становления рыночных отношений и развития демократии.

Предпринимательская деятельность имеет много общего с коммерческой деятельностью, пересекается с нею. Термин "предприниматель" ввел в научный оборот английский банкир и экономист Р. Кантильон в начале XVIII в. Предпринимателями он считал лиц с нефиксированными доходами (ремесленников, крестьян и др.), занимающихся экономической деятельностью в условиях неустойчивости и непредсказуемости цен. В настоящее время этот термин употребляется как для обозначения частного собственника и владельца средств производства, так и для характеристики особого типа личности, обладающей предпринимательскими способностями по выполнению целого ряда специфических функций в экономике и производственном процессе. Чаще всего под предпринимателем имеют в виду владельца промышленного, торгового и других видов предприятий, организатора выгодных и прибыльных предприятий, а предпринимательство определяется как деятельность предпринимателя, основанная на актуализации его способностей, склонностей, знаний и умений, связанных с организацией прибыльного бизнеса.

Если коммерсант — это человек, связанный с торговой деятельностью, то предприниматель может заниматься не только торговой, но и производственной деятельностью. Коммерсант непосредственно связан с потребителями, наиболее чувствителен к потребностям населения [75, с. 292].

Такие виды деятельности, как коммерческая и предпринимательская, являются объектом исследования многих наук: экономической, психологии, педагогики и др. Социология и социология управления считают ее важным и одновременно недостаточно исследованным объектом науки. Значение этого объекта в социологии определяется прежде всего исключительной важностью этой сферы деятельности для современного общества, решения его наиболее острых проблем.

1. Коммерция и предпринимательство — это сфера капитализации общества, становления и развития капитализма, основанного в значительной степени на частнопредпринимательской инициативе. Предприниматель является "персонофикатором" капитала и капиталистических отношений.

2. Предпринимательская деятельность имеет исключительно важное народнохозяйственное значение, является источником экономического роста, формирования бюджетов, решения социальных проблем.

3. Коммерсанты и предприниматели, движимые экономическими интересами и получением прибыли, всячески стимулируют научно-технические, хозяйственные, коммерческие и другие нововведения и способствуют тем самым обновлению общества, преодолению традиционализма. В этом проявляется их первородная функция, которая выражается в том, что предприниматель — это человек, который принимается за сложное, неоднозначное, рискованное дело, опираясь на собственные способности, ресурсы, активность.

В науке выработано несколько концептуальных подходов к пониманию предпринимательства.

Одной из первых концепций предпринимательства была физиократическая, которую сформировали **Ф. Кенэ** (1694–1774) и **А. Тюрго** (1727–1781). Они отдавали предпочтение предпринимателям-земледельцам. Так, А. Тюрго выделял в обществе три класса: земледельцев, землевладельцев и бесплодный класс, к которому относил предпринимателей-мануфактуристов, хозяев-фабрикантов и простых ремесленников. Таким образом, физиократы еще не отделяли предпринимателя от рабочего.

Основоположники классической политэкономии А. Смит и Д. Риккардо (1772–1823) четко различали тех, кто живет на ренту (землевладельцы), на заработную плату (рабочие) и на прибыль с капитала (капиталисты).

В марксизме вместо термина “предприниматель”, который подчеркивает созидательную природу предпринимателя, чаще использовался термин “буржуазия”, который указывает на класс, включающий и предпринимателей. Созидательность предпринимателей в марксизме рассматривалась как историческая созидательность буржуазии, формирующей вследствие своей экономической активности своего могильщика — пролетариат. По аналогии с исторической миссией пролетариата прослеживалась и историческая миссия буржуазии, которая создавала пролетариат, постоянно усиливала его эксплуатацию в погоне за прибылью и, наконец, подталкивала его к революции и самоуничтожению.

Вплоть до появления “Протестантской этики и духа капитализма” (1921 г.) М. Вебера и “Буржуа” (1913 г.) В. Зомберта исследование предпринимательства являлось прерогативой представителей экономической науки. Именно эти работы, а также работа Й. Шумпетера “Теория экономического развития” (1934 г.) заложили основы социологического подхода к анализу предпринимательства. Их идеи развивали и другие ученые, в частности И. Кирцнер, Ф. Визер, Л. Мизес, Ф. Хайек, П. Друкер, Д. Макклелланд, Дж. Шэкль.

Наиболее глубоко раскрыл природу предпринимательства **М. Вебер**. Он в противовес марксизму, рассматривавшему предпринимательство исключительно с позиций экономического интереса, который движет предпринимателями, обосновал происхождение рационального промышленного капитализма на основе протестантских религиозно-этических факторов, облагородивших европейский капитализм.

Рассматривая качества предпринимателя, немецкий социолог, экономист и историк **Вернер Зомберт** (1864–1941) подчеркивал, что капитализм зиждется на двух основах: предпринимательском и мещанском духе. Первый воплощает жажду денег, страсть к приключениям, изобретательность, второй — расчетливость, осмотрительность, благоразумие и хозяйственность. При этом предприниматель старается достичь успеха и на пути к нему должен быть завоевателем, организатором, торговцем, содержать собственное хозяйство в порядке и стремиться к власти.

На инновационный аспект природы предпринимательства обратил внимание австро-американский экономист Й. Шумпетер, который видел в нем такое назначение:

- производство новых благ или улучшение качества существующих благ;
- внедрение новых способов производства или коммерческой деятельности;
- открытие и освоение новых рынков сбыта;
- освоение новых источников получения сырьевых материалов или полуобработанных товаров;
- проведение реорганизации в отрасли и создание промышленных организаций нового типа.

Й. Шумпетер создал целостную теорию предпринимательства, сочетающую экономическое обоснование инновационной функции предпринимательства и попытку разработать психологический портрет предпринимателя. Он сформировал концепцию циклов деловой активности, тем самым заложив основы функционального подхода к изучению предпринимательства.

Подход Й. Шумпетера имеет много рационального для характеристики современного предпринимателя, который живет в условиях динамичного, постоянно обновляющегося общества, требующего от него высокого инициативного тонуса.

В современной науке сложилась традиция связывать предпринимательскую деятельность с активным внедрением нововведений, творческим поиском новых решений, ориентацией на выпуск новых товаров и предоставление новых услуг, как деятельность в условиях быстро меняющихся неопределенностей рынка, сопровождающуюся риском.

Среди российских и украинских исследователей в области социологии предпринимательства особый вклад внесли **Л. Бабаев, Ж. Грищенко, Т. Заславская, В. Радаев, Р. Рывкина, В. Смолькова, Ю. Пачковский, В. Пилипенко, Е. Суименко.**

Направления изучения коммерческой и предпринимательской деятельности

Социология изучает предпринимательскую и коммерческую деятельность во всем многообразии своих подходов. Прежде всего она рассматривает их как специфическую сферу жизнедеятельности общества, в которой осуществляются производство и реализация товаров, удовлетворение потребностей людей. В этом смысле социология является основным движителем производства и общества.

С позиций институционального подхода социологическая наука осмысливает их как совокупность институциональных образований, организаций, реализующих предпринимательскую деятельность.

С позиций социальной структуры общества социология выделяет совокупность социальных групп, объединенных в формирующийся класс предпринимателей.

В аспекте личностного подхода социология исследует личностные типы предпринимателей, тенденции развития профессиональных и моральных качеств. Результаты исследований свидетельствуют, что к предпринимательской деятельности склонны не более десяти процентов населения. Талантливый успешный предприниматель — не менее редкое явление, чем талантливый ученый или писатель. Они являются национальным достоянием общества.

На основе деятельностного подхода социология осмысливает содержание деятельности предпринимателей.

Социология управления акцентирует внимание при исследовании предпринимательской и коммерческой деятельности на различных аспектах управления. Наиболее важной проблемой при этом является проблема риска. Под риском понимается возможное понесение ущерба или убытков вследствие занятия коммерческой или предпринимательской деятельностью. При этом в сфере торгового бизнеса могут быть такие виды риска:

- потеря товара вследствие пожара и других стихийных бедствий;
- уничтожение или порча груза при транспортировке;
- потери товара от небрежности работников предприятия (бой);
- нечестность служащих, наносящих ущерб фирме;
- воровство товара на всех этапах его продвижения;
- невыполнение договорных обязательств партнерами;
- приостановка деловой активности предприятия;
- утрата коммерческой тайны.

Риск требует постоянного внимания со стороны предпринимателя, исследования, экспертизы, формирования технологий его преодоления. Наиболее эффективные способы деятельности — пользование услугами экспертов-консультантов, формирование резервных фондов, использование страховых компаний,

применение хеджирования — создания встречных требований, обязательств и т. д.

Важной проблемой для социологической науки является также изучение бизнес-элиты, под которой понимается верхушка крупных предпринимателей. Классический подход к бизнес-элите М. Вебера обосновывает ее становление на основе трудолюбия, бережливости и ориентированности на общественное благо. К сожалению, бизнес-элита постсоветских стран формировалась не всегда по-веберовски, а часто вопреки М. Веберу.

Процесс формирования предпринимательства обусловлен имеющимися в обществе социально-экономическими, политическими, культурными и ресурсными предпосылками. При этом к социально-экономическим предпосылкам относятся наличие частной собственности на средства производства, конкуренции, правовых взаимоотношений производителей, развитость финансово-кредитной системы. Политические предпосылки охватывают наличие политической стабильности в государстве, отсутствие диктата со стороны государства по отношению к субъектам хозяйствования, политическая демократия, гарантия прав и свобод для предпринимателей, возможность их участия в делах государства. Культурные предпосылки связаны с развитостью национальной культуры предпринимательства, образованностью предпринимателей, наличием развитых традиций и духовности. Ресурсные предпосылки предусматривают развитость ресурсной базы для предпринимательства, различных инфраструктур для деятельности предпринимателей.

В постсоветских странах многих из перечисленных предпосылок для предпринимательства не существовало. Они складывались медленно и противоречиво. Наиболее серьезными препятствиями для предпринимательской деятельности являются ***процедура регистрации, огромные налоги, невозможность получения кредитов и лицензий, отсутствие финансовой поддержки начинающим предпринимателям***.

Существенно влияет на предпринимательство конкуренция, которая заставляет его вести каждодневную борьбу за получение прибыли. Конкуренция осуществляется в условиях информационно неопределенной экономической среды. При этом она часто представляет собой недобросовестную конкуренцию, ибо сопряжена с криминальным и административным давлением на пред-

принимателя, что резко снижает эффективность его деятельности, придает ей теневой характер и приводит к постоянному стрессу, который ставит организм предпринимателя в опасные для здоровья пороговые ситуации.

Как справедливо заметила российский социолог **В. Леденева**, "комсомольская экономика" — детище советской номенклатуры — стала питательной почвой, на которой взошли ростки нынешней буржуазии [46, с. 142]. Основными факторами становления богатых людей являются следующие:

- принадлежность к бывшим и нынешним партийным государственным структурам и включенность в команды нынешних политических деятелей;
- связи с теневой экономикой и криминальным миром;
- личные качества, способность активно участвовать в преобразовании экономической реальности;
- удачное участие в приватизации;
- родственные отношения с олигархами или высшими политиками;
- связь с иностранными фирмами.

Благодаря финансовому могуществу и наличию экономических ресурсов они существенно влияют на принятие общегосударственных решений. Бизнес-элита не тождественна группе крупных бизнесменов, к которым относятся крупнейшие акционеры (а иногда и топ-менеджеры) предприятий и банков, занимающие высшие строчки в рейтингах экономических показателей.

Одной из основных проблем бизнес-элиты является ***проблема ее структуры***, которая заключается в наличии в бизнес-элите определенных групп. Исследования российских социологов 90-х годов прошлого века в рамках ИСЭПН РАН позволили выделить по социальному поведению и политическим установкам три типа бизнес-элиты.

Первый тип — ортодоксально-либеральный — основан на самоценности рынка, его саморегуляционной способности, подчеркивает вредность вмешательства государства в экономические взаимоотношения субъектов деловой активности.

Второй тип — умеренно-либеральный — отводит государству роль партнера по созданию рыночных структур.

Третий тип — плутократический — состоит в жестком контроле государства за функционированием экономической сферы общества, основан на коррупции бюрократического аппарата, оторванности от интересов народа.

Если в элите доминирует та ее часть, которая занимается товарной и сырьевой спекуляцией, такая элита не сможет обеспечить существенный экономический рост. Принципиально важно, чтобы весомую часть элиты составляли производители национальных товаров, особенно в отраслях научно-технического лидерства. Важна также ориентированность элиты на национальные интересы и нововведения, ее высокая социальная ответственность. Трудно переоценить значение для элиты управленческой подготовки, знания технологий современного менеджмента.

Предпринимательская деятельность представляет собой интегрированный вид деятельности, включающий производственное, коммерческое, финансовое, посредническое и страховое предпринимательство (табл. 4.9). Довольно часто производственное предпринимательство делят на производственно-промышленное, аграрное, предпринимательство в сфере услуг.

Таблица 4.9

Характеристика основных видов предпринимательства

Вид предпринимательства	Характеристика
1	2
Производственное	Предприниматель, приобретая или используя орудия, предметы труда, сырье и рабочую силу, организует производство и производит продукцию, товары, услуги, информацию, духовные ценности в целях их продажи потребителям, покупателям, торговым организациям
Аграрное	Предприниматель производит для продажи аграрную продукцию
Коммерческое	Предприниматель выступает как коммерсант, торговец, продающий готовые товары, приобретенные у других лиц
В сфере услуг	Предприниматель продает услуги как специфические разновидности товара

Окончание табл. 4.9

1	2
Финансовое	Предприниматель в качестве предмета купли-продажи использует деньги и ценные бумаги и связанные с ними услуги
Посредническое	Предприниматель сам не производит и не продает товар, а играет роль посредника, обеспечивающего соединение сторон, заинтересованных в сделке
Страховое	Предприниматель гарантирует страхователю за определенную плату компенсацию возможного ущерба имуществу, ценностям, здоровью, жизни в результате непредвиденных негативных обстоятельств

В процессе общественного развития происходит дальнейшая дифференциация предпринимательства, выделение и институционализация его новых разновидностей. В каждом обществе свой "коктейль" разновидностей предпринимательства, который обусловлен особенностями исторического развития.

Современные тенденции развития предпринимательства идут в русле основных тенденций развития общества и, прежде всего, становления информационной цивилизации и глобализации, которые сказываются на предпринимательстве по четырем направлениям:

- ***возрастает роль информации*** как условия, ресурса, производительной силы и товара в деятельности предпринимателей;
- быстрыми темпами формируется ***сетевое предпринимательство***, основывающееся не только на сетевом распространении, но и на производстве товаров;
- в условиях глобализации интенсивно развиваются ***транснациональные корпорации*** (до 20 % мирового сельскохозяйственного и промышленного производства находится у 600 гигантских корпораций);
- происходит ***ценностное одухотворение бизнеса*** благодаря развитию корпоративной культуры, ориентации компаний на реализацию своей миссии и социальную ответственность бизнеса.

Таким образом, современный предприниматель — это лицо, работающее в компании, которая является дочерней или внуча-

той компанией гигантской корпорации. Он перерабатывает информацию и осуществляет сетевую коммуникацию, при этом исповедует определенные духовные ценности, которые обеспечивают ему прибыль и душевный комфорт.

Предметом исследования социологии управления в этой сфере управленческой деятельности является изучение особенностей, содержания управленческой деятельности в сфере предпринимательства, начиная с управления этой сферой до институциональной, личностной, мотивационной и другой ее специфики.

Характеристика личности предпринимателя

Предпринимательская деятельность представляет собой специфический вид экономической деятельности, связанный с ориентацией на получение прибыли, осуществляется в условиях риска, требует новаторства и экономической свободы. Это диктует необходимость творчества, выработки быстрой реакции на изменения ситуации и поиска путей разрешения различных проблем. Как справедливо отмечает известный российский социолог Р. Рывкина, “с появлением предпринимателей в экономику вернулись “персональность”, “субъективность”. Экономика перестала быть анонимной, а собственность — “ничейной”. Предприниматели — это экономически свободные люди, нередко ворочающие миллиардами, реализующие собственные (или групповые) проекты, диктуемые реальными общественными потребностями. Это люди, ориентированные на успех и добивающиеся успеха (правда, нередко любой ценой). Хотя и это не правило, но все же в число предпринимателей попадают крупномасштабные люди. Это позволяет им занимать значимые места в обществе” [76, с. 291].

Условия и природа деятельности предпринимателя приводят к быстрой его социализации, развитию соответствующих личностных качеств. При этом наиболее сильно на его личность влияют выполняемые им функции. Ему приходится постоянно думать о производстве, включая процесс изготовления товаров и создания услуг в соответствии с рыночным спросом; осуществлять управленческую функцию, которая, в свою очередь, включает такие функции, как планирование, организация, мотивация и контроль; обеспечивать процесс адаптации его предприятия к

условиям экономической среды и развития; постоянно анализировать и прогнозировать политическую, социально-экономическую, финансовую и рыночную конъюнктуру.

Конечно, многие личностные качества предпринимателя принципиально совпадают с качествами управленца, однако при этом проявляется некоторая специфика, обусловленная более высокой самостоятельностью деятельности предпринимателя, его универсальностью, когда ему приходится выполнять действия, присущие определенным категориям управленцев (табл. 4.10) [28, с. 155–156].

Таблица 4.10

Модель личности предпринимателя

Личностная характеристика, качество	Индикаторы качества
Поиск возможностей, инициативность	Видит и использует новые деловые возможности; действует до того, как его вынудят к этому действию
Упорство и настойчивость	Готов к вызовам или преодолению препятствий; меняет стратегии, чтобы достичь цели
Готовность к снижению риска	Предпочитает ситуацию умеренного риска, взвешивает его, предпринимает действия, чтобы снизить риск или контролировать результаты
Ориентация на эффективность и качество	Находит пути для более качественного и дешевого производства, стремится достичь совершенства, улучшить стандарты эффективности
Вовлеченность в рабочие контакты	Принимает на себя всю ответственность и идет на личные жертвы ради выполнения работы
Целеустремленность	Ясно выражает цели, имеет долгосрочное видение, ставит и корректирует краткосрочные задачи
Стремление к информированности	Лично собирает информацию о клиентах, поставщиках, конкурентах, использует в этих целях личные и деловые контакты
Систематическое планирование и наблюдение	Планирует, разбивая задачи на подзадачи, следит за финансовыми показателями, разрабатывает или использует процедуры слежения за выполнением работы
Способность убеждать и устанавливать связи	Использует осторожные стратегии или влияние и убеждения людей, а также деловые и личные контакты как средство достижения своих целей
Независимость и самоуверенность	Стремится к независимости от правил и контроля других людей, полагаясь на себя, верит в свою способность решать трудные задачи

Проанализировав данные табл. 4.10, приходим к выводу, что важнейшими признаками предпринимательской деятельности являются свобода, самостоятельность, ответственность и ориентация на коммерческий успех.

Далее приведены основные проблемы жизнедеятельности предпринимателя на постсоветском пространстве.

1. Недостаточная защищенность от криминальных структур и чиновников, тяжелое налогообложение, что принуждает предпринимателя "уходить в тень", искать "крышу" во властных структурах, снижать активность, переправлять финансовые ресурсы в зарубежные банки и офшорные зоны. При этом следует учитывать эффект преувеличения преступности предпринимателей в общественном мнении, выступающий в виде остаточного явления общественного сознания. Это подмечает Р. Рывкина: "Новизна и неординарные трудности работы предпринимателей придают ей "теневой" характер. Это создает картину тотальной преступности всего мира предпринимателей. На самом деле ситуация скорее обратная: новые стимулы трудовой самореализации, работа предпринимателя на собственный успех позволяют ему думать о благе общества, толкают его на благотворительность, на то, чтобы действительно помогать людям" [75, с. 291].

2. Ощущается нехватка профессионального образования предпринимателей. Многие из них имеют высшее образование, которое слабо коррелируется с коммерческой деятельностью. Однако постепенно в предпринимательскую деятельность начинает входить новый социальный слой — профессионально подготовленные предприниматели, имеющие соответствующее высшее образование.

3. Существуют проблемы национальной предпринимательской культуры, ценностей, мотивации, выполнения договоров и обязательств.

Для отечественного предпринимательства характерен сложный и болезненный процесс становления, сопровождающийся поиском возможностей утверждения в экономической, политической и социальной сферах. Отечественный предприниматель переживает аномию, конфликты с государством и обществом, несет на себе основной груз экономических реформ.

4.6. Управление интеллектом

Управление интеллектом как проблема XXI века

Конец XX в. ознаменовался изменениями механизмов общественного развития. Вследствие научно-технической революции общество переходит к информационному типу цивилизации, основными характеристиками которой являются информация, интеллект, интеллектуальные ресурсы, капитал, потенциал. Возникло множество проблем, во многом обусловленных проблемой интеллекта. В этой связи резко активизировались со стороны социологической науки исследования социальных аспектов интеллекта, в частности они освещены в работах А. Алексеева, В. Иноземцева, Е. Марчука, Ю. Саенко, Э. Тоффлера, Ф. Фукуямы, Ю. Хабермаса, Г. Щёкина и др. В центр внимания социологии управления стали перемещаться вопросы управления интеллектом и интеллектуальными ресурсами.

Среди всех видов ресурсов, которые стали приносить успех и благосостояние странам и народам, на первый план выходят интеллектуальные ресурсы, под которыми понимается социальный интеллект и вырабатываемый им продукт — знания. Интеллектуальные ресурсы включают следующие составляющие:

- людей и их общности, осуществляющие интеллектуальную деятельность (ученых, специалистов, научные и инженерные коллективы и др.);
- обеспечивающие этот процесс социальные институты (образование, науку и др.);
- инфраструктуру интеллектуальной деятельности (библиотеки, способы сохранения, поиска и анализа информации, коммуникации и т. д.);
- научные знания теоретического и прикладного характера.

Интеллектуальные ресурсы выполняют в обществе множество функций: информационную, коммуникативную, инновационную, управленческую, развития, креативную, коммерческую, познавательную, социализаторскую и др. (табл. 4.11).

Наиболее важная проблема современного общественного развития состоит в воспроизводстве, сохранении и использовании интеллектуальных ресурсов.

Таблица 4.11

Характеристика функций интеллектуальных ресурсов

Название функции	Характеристика
Креативная	Обеспечивает в обществе творчество
Познавательная	Является основой, условием и результатом познавательной деятельности
Информационная	Обеспечивает создание и использование информации, необходимой для всех сфер жизнедеятельности общества
Инновационная	Является источником и носителем инноваций
Развития	Определяет процесс развития общества по принципу “все сначала появляется в голове, а потом воплощается”
Социализаторская	Обеспечивает все составляющие процессов социализации в обществе, являющихся процессами воспроизводства субъектов интеллектуальных ресурсов
Коммерческая	Позволяет получать прибыль от продажи интеллектуальных продуктов
Управленческая	Является важным ресурсом общества, объектом и ресурсом управления

Воспроизводство интеллектуальных ресурсов ставит вопрос об уровне интеллектуальности образовательной системы общества, эффективности науки. Если ранее наука и образование были производными промышленности, то в современных условиях они стали источниками развития не только экономики, но и всех других сфер общества.

Сохранение интеллектуальных ресурсов представляется одним из важнейших направлений национальной безопасности, ориентированным на удержание в стране различными стимулами талантливых ученых и специалистов, сдерживание “утечки мозгов”, привлечение в страну интеллекта из-за рубежа. Для Украины эта проблема исключительно важна, поскольку страна многие десятилетия отдавала и продолжает отдавать в окружающую глобальную среду миллионы умных голов и талантливых рук.

Однако наиболее важной проблемой постсоветских стран является эффективное использование интеллектуальных ресурсов в производственной, политической и социальной сферах.

В этой связи социология управления призвана решить такие задачи:

- осмыслить социальную природу интеллекта, его роль в обществе и воздействие общества на него;
- выявить особенности развития и управления национальным интеллектом;
- изучить структуру интеллектуальных ресурсов общества, а также возможности и направления их эффективного использования;
- осуществлять управление обществом на основе управления научным знанием.

Понятие интеллекта

Интеллект (от лат. *intellektus* — разумение, понимание, постижение) — это относительно устойчивая структура умственных способностей индивида. Различают два основных значения термина "интеллект": эволюционный и дифференциальный. С позиций эволюции интеллект присущ всем членам вида и способен развиваться. Другими словами, все люди обладают определенными умственными способностями, которые отличают их от других видов, и эти способности изменяются в течение жизни. В дифференциальном смысле интеллект — характеристика, которая варьируется у разных индивидов внутри одного вида. С такой позиции люди различаются по типу или уровню интеллекта.

Значительный вклад в понимание природы интеллекта внес английский психолог **Чарльз Спирмен** (1863–1945). Он разработал цикл статистических методов измерения интеллекта. Американский психолог **Луис Терстоун** (1887–1955) использовал представления о том, что интеллект построен из нескольких первичных способностей, а общего фактора не существует. В 70-е годы XX в. эти подходы стали отходить на второй план в связи с появлением новых методов и теорий, разработанных **Л. Выготским** (1896–1934) и **А. Лурия** (1902–1977) в России, **Жаном Пиаже** (1896–1980) в Швейцарии, **Д. Хеббом** в Канаде, **А. Ньюэллом** и **Г. Саймоном** в США.

Результаты тестирования индивидуальных различий обычно представляют в виде IQ (коэффициента интеллектуального развития), который определяется по формуле

$$\mathbf{IQ = УВ/ХВ \times 100,}$$

где ХВ — истинный, или хронологический, возраст. Например, десятилетний ребенок, который показывает результаты как средний двенадцатилетний (УВ), будет иметь IQ = 12 : 10 · 100 = = 120.

Этот коэффициент характеризуется средним значением 100 и определенным стандартным отклонением в 15 единиц. Приблизительно у 68 % всех испытуемых IQ = 85–115 %.

У большинства людей IQ более или менее стабилен начиная с середины детского периода и до начала взрослости, однако зачастую наблюдается разброс более чем в 15 единиц. Средний показатель выполнения тестовых заданий имеет тенденцию увеличиваться в подростковый период и в начале взрослой жизни. После этого средние показатели остаются вполне стабильными. Некоторое их снижение происходит после 60 лет, особенно за счет заданий, требующих гибкости мышления. В процессе старения отмечаются большие индивидуальные различия, но у здоровых людей снижение интеллекта незначительно вплоть до глубокой старости.

Различия в интеллектуальной сфере возникают в результате сложных и многочисленных взаимодействий между наследственностью и средой, в которой живет конкретный человек. Наследственное влияние передается через гены, которые индивид получает от родителей и которые отвечают за формирование существенных для развития интеллекта биологических структур, прежде всего нервной системы. Влияние среды — это стимулы, которые человек получает с момента зачатия до смерти, включая пищу, культурную информацию, социальный опыт и многое другое.

Статистическую кривую, которая характеризует распределение людей с различным уровнем интеллекта, американские исследователи Херрнштейн и Мюррей назвали “колокольной кривой”. За этим названием таится вызываемый им образ, связанный с известным произведением американского писателя Э. Хемингуэя “По ком звонит колокол” (1940 г.). Поэтому осмысление вопроса о том, по ком звонит колокол распределения интеллекта, до сих пор является предметом острых дискуссий. При этом возникает даже не один, а множество вопросов, на которые весьма затруднительно дать корректный ответ: либо он звонит по американскому обществу, которое неэффективно вос-

производит интеллект, а только привлекает и использует его, либо по самому высокому интеллекту, который воспроизводится гораздо хуже, чем низкий, либо по тем основополагающим нормам и ценностям, на которых держится общество и государство и которые придется сменить под ударами этого колокола (рис. 4.6).

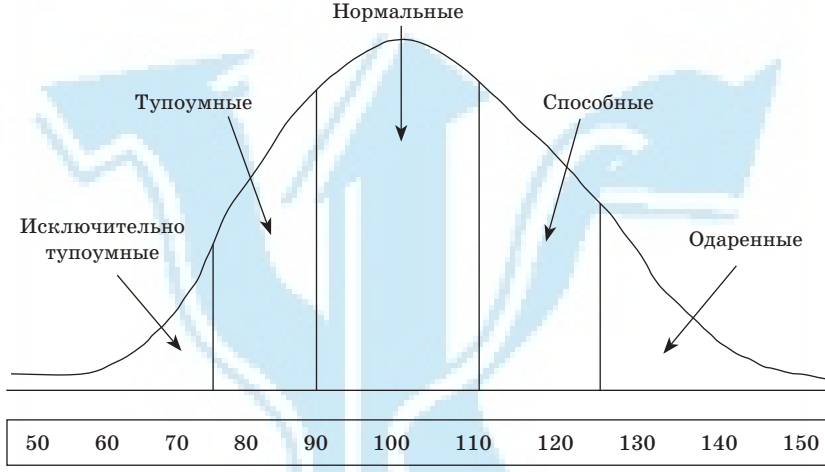


Рис. 4.6. **Распределение IQ (“колокольная кривая”)**

Основные социальные проблемы “колокольной кривой” состоят в том, что в условиях развития информационного общества она все четче определяет стратификацию общества, когда наблюдаются селекция и постепенное уменьшение количества интеллектуалов вследствие большего воспроизводства бедных слоев населения с низким коэффициентом интеллекта, а также увеличение количества детей с низким интеллектом, рожденных вне брака от матерей с низким IQ. Лица с высоким IQ сосредоточиваются в сферах привилегированного и высокооплачиваемого труда, а лица с низким IQ имеют невысокую квалификацию и низкий заработок.

Некоторые ученые вкладывают в понятие “интеллект” гораздо более широкий смысл, чем заложен в обычные тесты IQ. Основываясь на изучении нормальных и одаренных индивидов, а также пациентов с различными поражениями мозга, американский психолог Х. Гарднер выделил не менее семи типов интел-

лекта. Помимо способностей, необходимых для выполнения традиционных тестов IQ, он рассматривал также музыкальный интеллект, телесно-кинетический, который важен для занятий спортом и танцами, и два типа личностного интеллекта, необходимого для понимания самого себя и установления отношений с окружающими. По мнению американского психолога Р. Стернберга, интеллект включает не только аналитические способности, измеряемые посредством IQ, но также творческие и практические способности. Исследователь предложил теорию иерархической организации мыслительных процессов для объяснения функционирования интеллекта.

К важнейшими характеристикам интеллекта относится не только способность накапливать информацию, запоминать ее, быстро находить и вспоминать, но и решать сложные задачи, логически и нестандартно мыслить, создавать идеи. Поэтому интеллект должен отличаться ***скоростью, объемом и сложностью осуществления мыслительных операций***.

Важно также наличие такого качества, как ***интуиция***, которую зачастую выносили за пределы интеллекта, помещая в сферу человеческой душевности, чувственности. Интуиция имеет одно существенное технологическое свойство: позволяет форсировать длительную, сложную и монотонную мыслительную логическую цепочку и очень быстро получать конечный результат. Интуиция так и понимается современной наукой, как способность постигать истину путем прямого ее усмотрения. Наконец, трудно представить развитый интеллект без ***творчества***, способности создавать принципиально новое.

При обучении и воспитании интеллектуалов общество сталкивается со сложными проблемами, среди которых особенно беспокоит то, что рождаемость в социальных слоях с низким интеллектом оказывается более высокой, а это приводит к накапливанию в обществе низкоинтеллектуального “балласта”. Опытные преподаватели, которые десятки лет принимают вступительные экзамены в вузы и работают с первокурсниками, говорят о проблеме “интеллектуально недоношенных” студентов. У них наблюдается низкая степень зрелости интеллекта, приспособленности к умственному труду. Как не парадоксально, но широкое внедрение компьютерной техники отнюдь не спасает от такой незрелости. Дело в том, что компьютер не является абсо-

лютно позитивным воспитательным средством. Его применение может как развивать интеллект обучаемого, так и сковывать его.

По всей видимости, потребность в выработке специальных мер по "подтягиванию" интеллекта тысяч людей до диктуемого профессией уровня будет постоянно нарастать. Эта потребность уже в настоящее время приводит к тому, что начинает складываться отдельный класс технологий, которые называются технологиями наращивания интеллекта.

Основные разновидности индивидуального интеллекта

Индивидуальный интеллект свойствен отдельному человеку. Он является результатом природного дара и социализации человека, характеризуется разнообразием форм проявления. Наиболее важными для управления формами являются интеллект ученого, управленца и аналитика. Каждая из этих форм проявления интеллекта имеет специфические особенности.

Рассмотрим особенности интеллекта ученого, а также то, что отличает его мыслительные способности от способностей специалистов в других сферах человеческой деятельности.

Научный интеллект характеризуется развитой системой умственных операций, активным стилем и эффективной стратегией решения познавательных проблем, творческой природой индивидуального подхода к ситуации, требующей познавательной активности, с когнитивным стилем, результативностью и скоростью мышления.

Интеллект ученого рациональный, основанный на строгости и логичности мышления, отличается значительной абстрактностью мыслительных процедур, широким оперированием абстрактными понятиями.

Интеллект ученого — это некий интегральный интеллект, вобравший многообразные и нередко взаимно противоречащие способности. Наиболее значимы среди них способности использовать богатый аппарат теоретического исследования — абстрагирование, обобщение, обоснование, объяснение, интерпретацию, доказательство, верификацию, определение, экстраполяцию и др. Ему свойственна интеграция строгой рациональности с ин-

сайтом (от англ. *insight* — проницательность, усмотрение) — схватыванием общих, существенных и необходимых свойств и отношений объективного мира. При этом инсайт ученого может проявляться как в синтетической, так и аналитической форме. Он возникает в сознании неожиданно, зависит от опыта, частоты решения неоднозначных задач, уровня мотивации, желания их решать и эмоциональной напряженности индивида. Важную роль в деятельности ученого играет развитая интуиция, обеспечивающая процесс непосредственного получения знания посредством целостного схватывания проблемной ситуации без дискурсивного его выведения и доказательств.

Управленческий интеллект в отличие от научного ориентирован не на истину, а на цель управления. Это целесообразный интеллект, ориентированный на широкое использование знания для постановки цели управления, выработки управленческого решения. Управленческий интеллект максимально прагматичен. Важную роль в нем играет опыт, обеспечивающий управленческие действия по аналогии.

Однако поскольку управленческая деятельность связана с властью, без которой невозможно направить организацию на достижение цели, управленческий интеллект не только целесообразный, но и волевой, предполагающий необходимый элемент насилия над подчиненными.

Сложность и неоднозначность управленческих задач, наличие разделения труда в управлении делают этот интеллект ситуативным, заставляет управленца широко использовать интеллектуальные продукты, созданные вне конкретной системы управления. Системная характеристика этого интеллекта несколько отличается от системной характеристики интеллекта ученого. Если ученый старается объективно видеть объект как систему, то управленец ориентирован на деятельностное восприятие этой системы в аспекте реализации поставленной цели.

Интеллект аналитика по характеристикам является промежуточным по сравнению с интеллектом ученого и управленца. Он стремится объединить объективность ученого и целевую прагматичность управленца. Его задача заключается в том, чтобы понять ситуацию, выяснить основные проблемы, препятствующие управлению, выработать управленческое решение.

Групповой интеллект

Групповой интеллект представляет собой интегрированную совокупность индивидуальных интеллектов. Интеллект группы формируется на основании нескольких принципов. Один из принципов — разделение интеллектуального труда, когда каждый из участников группы выполняет определенную часть работы, которая объединяется в единый технологический комплекс вместе с работой других участников. Другой важный принцип — групповой динамики, когда происходит объединение мыслительных усилий участников группы, что позволяет получить принципиально новое решение проблемы.

Наиболее распространенными интеллектуальными группами в обществе являются управленческие команды, аналитические и консалтинговые центры, исследовательские коллективы, научные школы. ***Управленческая команда*** обычно формируется лидером под решение некоторой управленческой задачи. Если поставлена задача вывести организацию из кризиса, такая команда называется антикризисной. Ее участники наделены чрезвычайными полномочиями по выработке антикризисных мер и выведению организации из кризиса. Если команде поручена разработка некоторого проекта, такая команда называется ***проектной***. Члены ее характеризуются общими ценностями и интересами, сложившимися характеристиками стиля деятельности и управления. Следует подчеркнуть, что команда редко выступает в качестве институционального образования. Она скорее является некоторым востребованным свойством реальных институтов. Например, политическая партия может иметь команду лидеров, а может и не иметь ее. В первом случае деятельность партии оказывается согласованной, четко скоординированной, осуществляется по вполне определенной программе, а во втором случае партия характеризуется слабостью, неспособностью не только решать, но и осознавать стоящие перед ней задачи. Способность создавать команду и организовывать ее деятельность является одним из наиболее ценных качеств лидера.

Аналитический центр представляет собой группу людей, вырабатывающих аналитическую информацию для принятия управленческих решений. Их назначение заключается в сборе, систематизации и выработке необходимой для управления информации. Создание таких центров обусловливается тем, что

управленческая проблема бывает настолько сложной, что ее не могут решить управленцы. Чем чаще возникают подобные ситуации, тем больше потребность в аналитических центрах. Сходной деятельностью заняты консалтинговые центры, обеспечивающие консультирование управленцев по различным вопросам управления.

Важную роль в управлении играют также ***исследовательские коллективы и научные школы***, призванные проводить фундаментальные и прикладные исследования, получать научные знания, необходимые для осуществления управленческой деятельности. Одной из основных проблем первичного исследовательского коллектива является соотношение индивидуального и коллективного в творческой деятельности. Особенно остро эта проблема проявляется тогда, когда вклады в коллективную научную деятельность членов коллектива существенно различаются, а заработная плата и индивидуальная моральная оценка почти одинаковы. Ситуация усугубляется распространенной в отечественных научных коллективах практикой соавторства, т. е. когда соавторов, которые не внесли никакого вклада в решение задачи, но занимают высокое служебное положение, накапливается так много, что в списке авторов не находится места виновнику открытия.

Важным научным сообществом является ***научная школа***. Под нею понимается единый коллектив, а иногда и более широкое сообщество ученых, которые характеризуются общей теорией, единой методологией, общими мировоззренческими принципами, весомыми научными результатами и их реализацией в жизнедеятельность общества. Возникновение научных школ обычно связано с целым комплексом факторов. Наиболее важные из них — обостренная объективная необходимость развития определенной отрасли знания. Появившаяся потребность начинает подталкивать активное финансирование научных исследований со стороны государства и бизнеса, формирование коллективов, быструю защиту диссертаций и т. д. Научная школа, как правило, характеризуется тем, что входящие в нее исследователи продвигаются дальше одиночек в понимании сущности исследуемого, проводят исследования не стихийно, а спланированно, с определением стратегических целей и тактических задач.

Национальный интеллект

Интеграция индивидуального интеллекта в различные сообщества формирует национальный интеллект, который представляет собой совокупность интеллектуальных общностей в различных сферах общественной жизни, а также институтов и организаций, обеспечивающих воспроизводство и реализацию интеллектуального потенциала национального общества. Структура национального интеллекта многообразна. Формальное ее представление дает рис. 4.7.

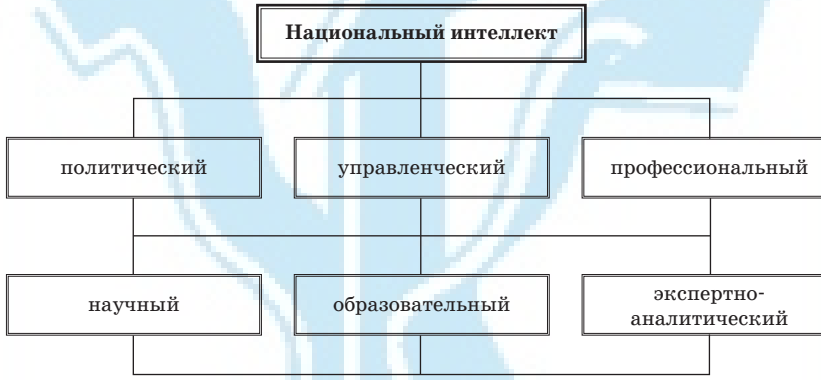


Рис. 4.7. **Структура национального интеллекта**

Каждый из приведенных на рис. 4.7 видов интеллекта имеет определенное предназначение. Политический интеллект вырабатывает цели и задачи общественного развития, создает интеллектуальные условия регуляции власти. Управленческий интеллект ориентирован на реализацию управленческих технологий. Образовательный интеллект обеспечивает обучение и воспитание людей, их профессиональную деятельность. Научный интеллект предназначен для формирования научного знания. Экспертно-аналитический интеллект обеспечивает анализ информации. Все разновидности интеллекта очень тесно взаимосвязаны. Разрушение хотя бы одной из них или связи между ними может привести к кризисным последствиям для общества.

Каждая конкретная разновидность интеллекта включает несколько составляющих, наиболее важными среди которых являются знания, специалисты, их общности, нормативно-правовое

обеспечение интеллектуальной деятельности. Знания представляют собой сведения, информацию о сущностных аспектах, закономерностях явлений действительности. Специалисты — это интеллектуалы, носители индивидуального интеллекта, отличающиеся интеллектуальным капиталом. Нормативно-правовое обеспечение интеллектуальной деятельности представляет собой совокупность законов и норм, регулирующих производство, распространение и использование информации.

Сущность управления национальным интеллектом

Управление национальным интеллектом — это процесс целенаправленных воздействий на составляющие национального интеллекта, их взаимодействие с целью обеспечения преимуществ государства в современном мире или достижения целей его развития. Необходимость формирования, развития и использования национального интеллекта обусловлена, с одной стороны, становлением информационной цивилизации, когда исключительно важную роль в жизнедеятельности общества играют интеллект, знания, информация, а во-вторых, процессами глобализации, требующей мобилизации всех национальных ресурсов для использования в национальных интересах. Особенность национального интеллекта заключается в его ***гибкости*** и ***текучести***. В условиях глобализации его можно быстро утратить. Поэтому управление национальным интеллектом в настоящее время превращается в одну из основных управленческих проблем. В структуре этого управления различаются следующие составляющие:

- управление политическим интеллектом, предусматривающее формирование политической элиты, профессиональную подготовку кадров политики, их отбор и продвижение;
- управление управленческим интеллектом, включающее формирование управленческой элиты, обучение, подготовку, переподготовку и повышение квалификации управленческих кадров различных сфер общественной жизни, управление карьерой, развитие управленческой культуры;
- управление профессиональным интеллектом, ориентированное на формирование профессиональной элиты, веду-

щих специалистов в различных сферах профессиональной деятельности, обеспечение профессионального роста специалистов, их обучение, подготовку, переподготовку и повышение квалификации, развитие профессионализма, профессиональных сообществ и кодексов;

- управление научным интеллектом, представляющее собой развитие научной элиты, ученых различных отраслей науки и специализаций, научных институций, школ и научных коммуникаций, сообществ, методологии и методов научных исследований;
- управление образовательным интеллектом, ориентированное на формирование образовательной элиты, специалистов в области образования и воспитания, развитие современных систем обучения, повышение качества образования;
- управление экспертно-аналитическим интеллектом, предполагающее развитие экспертно-аналитической элиты, экспертных и аналитических сообществ, консалтинга, институций, кодексов, рынка экспертно-аналитических услуг, информационно-аналитических систем и технологий.

Следует отметить, что управление национальным интеллектом нельзя сводить только к развитию его составляющих. Оно обязательно предполагает взаимодействие различных видов интеллекта и диффузию между ними. Должны существовать устойчивые связи всех видов интеллекта с образованием и наукой. Современное управление невозможно представить вне связи управленческого интеллекта с экспертно-аналитическим интеллектом. Мировая практика показывает перспективность для политики появления в ней представителей науки, которые существенно обогащают научными подходами подготовку политических проектов и принятие политических решений.

Управление наукой

Расширение социальных масштабов науки, диффузия ее методов, форм организации в различные сферы жизнедеятельности общества способствуют ускоренному развитию интеллектуального менеджмента науки. Последний представляет собой сложную интегральную отрасль знания, объединяющую знание всех наук о

науке в контексте менеджмента интеллекта. Эта быстро формирующаяся наука включает:

- принципы управления интеллектом, т. е. основные правила управления интеллектом;
- знания об управлении знанием, его формировании, развитии, распространении;
- знания об управлении интеллектуальными ресурсами, вовлечении ученых в исследовательские проекты, управлении проектировочной деятельностью и т. д.;
- методы управления интеллектом, его формирования и реализации;
- знания о внедрении достижений науки в практику производства, экономические и социальные отношения.

К основным формам существования интеллекта в обществе относятся индивидуальная, организационная и сетевая.

Высокий индивидуальный интеллект — исключительно редкое и одновременно исключительно важное явление современного общества. Среди населения страны не более 10 % способны к высокопродуктивной интеллектуальной деятельности. Еще реже проявляется сочетание интеллектуальных способностей и трудолюбия. Управление индивидуальным интеллектом возможно посредством поддержки талантливых исследователей со стороны государства и меценатов, регуляции институциональных форм науки, особенно аспирантуры и докторантуры.

Организационный интеллект представляет собой совокупный интеллект организации. Зачастую этот интеллект плохо интегрирован и характеризуется низким синергетическим эффектом. Управление организационным интеллектом предусматривает сочетание двух парадигм: организационного управления и управления человеческими ресурсами, интеллектуальным капиталом.

Развитие информационных процессов, сети Интернет приводит к становлению интеллектуальной демократии посредством развития сетевого интеллекта, который позволяет преодолеть недостатки иерархии, властного подавления индивидуального таланта и ограниченности индивидуальной интеллектуальной деятельности.

Интеллектуальный менеджмент начинает играть все более важную роль в обеспечении успехов науки, т. е. управлении на-

укой, ее организациями и подсистемами. При этом различают несколько разновидностей такого менеджмента.

Управление национальной наукой в целом — сложный и противоречивый процесс. Конечно, управление наукой нельзя сводить к детерминированным схемам, что может изначально обеспечить отставание национальной науки от стран-лидеров. Государственное управление наукой может быть как эффективным, так и неэффективным. Важнейшими условиями эффективности национальной науки являются научно-техническая политика с выделением приоритетов исследований, наличие государственных и отраслевых программ, достаточное финансовое, кадровое, информационное обеспечение науки. Следует подчеркнуть, что в науке принципиально важно достаточное обеспечение, а не полное. Принципиально важно стимулировать мотивацию ученых к получению нового знания.

Управление научно-исследовательскими институтами, т. е. коллективным интеллектом. В основе такого управления должна лежать концепция интеллектуального капитала исследовательского института, наличия в нем специалистов необходимой интеллектуальной специализации. Успехи института зависят не только от реализации индивидуального интеллекта, но и использования современных форм интеллектуальной интеграции, обеспечивающих значительный синергетический эффект. Кроме того, необходимо не только использовать интеллект, но и постоянно пополнять и обновлять его.

Управление вузовской наукой. К вузовской науке нельзя предъявлять такие же требования, как к академической. Это все равно, что требовать победы на скачках от лошади, нагруженной дополнительной тяжелой ношей. Для вузовской науки таковым является учебный процесс, который к тому же является потребителем основных результатов научных исследований. Специфика научных исследований, проводимых в высших учебных заведениях, состоит в том, что результативность научной работы отступает на второй план перед потребностями учебного процесса. Сказывается также известное противоречие между поисковым характером исследовательской деятельности и нормативностью педагогического мышления.

В постсоветской вузовской науке довольно слабы материальная база и стимулы научных исследований. Как правило, исследования проводятся в рамках подготовки диссертационных ра-

бот и часто завершаются после защиты диссертаций. Слабыми являются также связи вузовской науки с производством, политикой, решением социальных и духовных проблем страны. Внедрение научных результатов — самое слабое звено вузовской науки.

Управление научными программами. Обеспечивает концентрацию ресурсов и интеллекта ученых по важным для государства или корпораций направлениям научных исследований. Программный подход к науке предусматривает лидерский характер программ, что позволяет государству или корпорации создавать такие продукты, которые обязательно найдут применение и обеспечат необходимые лидерские позиции. Поскольку научная программа, как правило, интегрирует несколько проектов и тем, ее реализация позволяет обеспечить веерный эффект результатов.

Управление отдельными проектами и темами — наиболее распространенное направление научного управления. В этом случае принципиально важно: во-первых, обоснование и формулирование темы или проекта; во-вторых, планирование проведения исследования, распределение обязанностей между участниками темы или проекта; в-третьих, непосредственное проведение исследования; в-четвертых, внедрение его результатов.

В свою очередь, все разновидности интеллектуального менеджмента включают следующие виды менеджмента:

- ***финансовый менеджмент***, предполагающий получение финансовой поддержки от государства и частных фирм, а также эффективное использование средств на проведение научных исследований и НИОКР;
- ***кадровый менеджмент,*** ориентированный на подготовку и переподготовку кадров науки, воспитание персонала, его оптимальную загрузку и продвижение;
- ***организационный менеджмент***, ориентированный на укрепление научных организаций, их коллективов, использование современных методов управления наукой;
- ***технологический менеджмент***, предусматривающий разработку и применение эффективных технологий научных исследований.

Кроме того, науку трудно представить без инновационного и антикризисного менеджмента, развития традиций, научных школ и т. д.

Университетский менеджмент

Университеты играют все возрастающую роль в современном постиндустриальном обществе, выступая мощными источниками нововведений, ментальных перемен, воздействия на все сферы общественной жизни. В университетах формируются новые направления науки, возникают нововведения, формируется элита общества в различных сферах жизни. Но самое главное состоит в том, что университеты представляют собой мощные центры подготовки квалифицированных специалистов.

Это приводит к необходимости развития специфического направления управленческой деятельности — университетского менеджмента, направленного на обеспечение управления всеми аспектами жизнедеятельности университета (рис. 4.8).

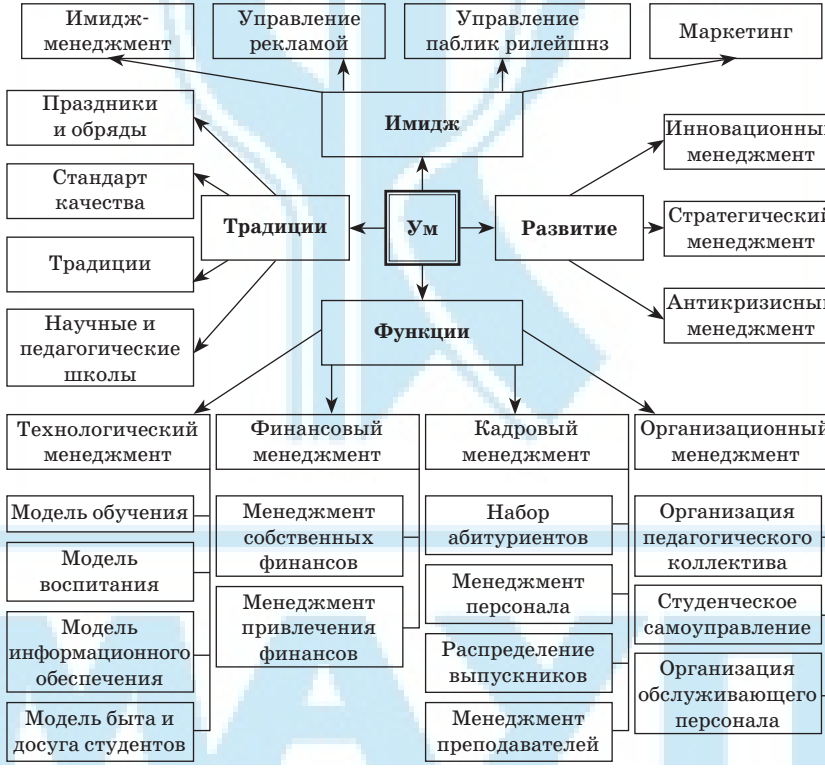


Рис. 4.8. **Структура университетского менеджмента**

Менеджмент современного университета должен базироваться на тех задачах, которые ему необходимо решать.

1. Обеспечение ***функционирования*** университета как сложного учебно-воспитательного, научного и организационного комплекса, охватывающего технологическую, финансовую, кадровую и организационную разновидности менеджмента.

2. ***Формирование и рекламирование имиджа***, без которого принципиально невозможно обеспечить качественный набор абитуриентов, привлечь дополнительные денежные ресурсы, добиться успехов в конкуренции в образовательном пространстве, которое с каждым годом становится все более плотным. Следует заметить, что ухудшение демографической ситуации в Украине в 80-е годы прошлого века в ближайшее время резко обострит проблему набора на национальном образовательном пространстве и заставит привлекать абитуриентов из других стран.

3. ***Обеспечение устойчивого развития***, т. е. широкое использование инновационного, антикризисного и стратегического менеджмента. Наиболее важными проблемами, которые возникают в этом направлении перед университетами, являются обеспечение динамики количественного и качественного роста, быстрого реагирования на конъюнктуру интеллектуального рынка, учета специфики каждой новой когорты молодежи, наращивания нововведений, ускоренного освоения передового опыта, профилактики кризисных процессов, действенности планирования и т. п.

4. ***Укрепление и наращивание традиций***, без которых невозможна устойчивость университета перед разрушительными факторами окружающей среды. Это предусматривает не только развитие и укрепление традиций, культивирование собственных праздников и обрядов, но и создание научных и педагогических школ, формирование собственного стандарта качества.

В современных условиях в конкурентной борьбе выигрывает тот университет, который учитывает следующие факторы:

- максимально ***соответствует тенденциям и требованиям информационной цивилизации, национального общества и образования*** (компьютеризация и информатизация образования, присутствие в сети Интернет, внедрение дистанционного обучения, что позволяет вовлекать в образовательный процесс инвалидов, работающих и бедных);

- широко использует ***передовой опыт*** в обучении, воспитании, организации, быстро осваивает нововведения. При этом особого внимания заслуживает использование накопленного мирового опыта отхода от классической системы образования посредством сокращения времени на классические лекции, наращивания ситуационного обучения, участия студентов в работе над проектами;
- имеет ***систему прогнозирования и планирования*** (план стратегического развития, гибкие учебные планы и программы, планы по отдельным видам деятельности и т. д.);
- ***ориентирован на практические запросы*** общества (маркетинг, Case study в обучении и т. д.);
- ***имеет модели*** обучения и воспитания, укрепляет этику взаимоотношений студентов и преподавателей, основанную на субъект-субъектных отношениях;
- осуществляет ***активную деятельность в обществе***, влияет на структуры власти, элитные группы, взаимодействует с общественностью, формирует привлекательный имидж;
- стремится максимально ***расширить сегмент образовательного рынка***, выйти за пределы национального образовательного пространства;
- широко ***привлекает и эффективно использует специалистов*** из ведущих вузовских центров страны и зарубежья;
- ***проводит работу в области интерактивных технологий обучения***, направленных на развитие способностей, особенно умений и навыков мышления, анализа, проектирования и конструирования (курсы “Методология и методы научных исследований”, “Теория систем и системный анализ”, “Быстрое чтение”, “Социальные технологии”, “Развитие памяти”, “Теория и практика коммуникации”, “Конфликты и пути их решения”, “Проектирование и конструирование” и др.);
- ***поддерживает постоянные контакты с партнерами по образованию***, что позволяет постоянно находиться в конкурентном пространстве и воспринимать передовой опыт;
- нарабатывает опыт обучения и воспитания не только лидеров интеллектуального развития, но и лиц с пониженны-

ми способностями, поскольку ухудшение демографической ситуации в ближайшие годы приведет к значительному ухудшению качества абитуриентов. Ректорам вузов придется зачислять в списки студентов первого встречного молодого человека с низким коэффициентом интеллектуального развития;

- ***разрабатывает и развивает собственную модель фирменного менеджмента.***

Университетский менеджмент должен отличаться гибкостью реакции на проявления образовательной революции, не создавая для нее препятствий, а формируя благоприятные предпосылки для реализации перемен. В противном случае образовательная система может оказаться в структурном кризисе, который на десятилетия обеспечит интеллектуальную отсталость страны.

Управление научным знанием

Особенность современного общества заключается в том, что оно превращается в ***общество знания***, которому свойственно присутствие знания в экономике, когда знание стало тем, что люди продают и покупают. Оно превратилось в важный фактор производства, определяет интеллектуальный капитал корпораций, который значит для них не меньше, чем новые технологии и стратегии. Крупнейший авторитет в области современного менеджмента П. Друкер, осмысливая суть экономики знания, утверждает, что это единственный или по крайней мере наиболее значимый источник богатства в современном постиндустриальном обществе — обществе знаний. При этом знание, которое находится вне системы науки, становится все более важным для общества. Необходимость управления этим знанием обусловлена следующим:

- усложнением процесса производства продукции;
- увеличением запаса актуальных знаний, как технических, так и гуманитарных;
- усилением конкуренции среди продуктов короткого жизненного цикла;
- увеличением гибкости рабочей силы, которой постоянно приходится переучиваться;

- повышением интеллектуального потенциала фирмы, который нужно эффективно использовать;
- усложнением процессов принятия управленческих решений, выработки политики, стратегии и тактики фирмы.

Управление знанием, по мнению Ф. Бока, основано на четырех элементах, обеспечивающих компаниям нужное им знание в нужном месте и в нужное время. К ним относятся [48, с. 47]:

- ***содержание*** — стратегическая разработка соответствующего знания, удовлетворяющего потребности бизнеса в настоящее время и в будущем;
- ***культура*** — создание культуры, поощряющей обмен знанием, что может затрагивать изменение поведения (культура также имеет отношение к средству передачи, выбранному компанией для обмена знанием);
- ***процесс*** — определение целей знания, идентификация доступного знания, сбережение знания, его распространение и использование;
- ***инфраструктура*** — выбор инфраструктуры поддержки управления знанием, отражающей потребности и уровень культуры компании.

Американский центр производительности и качества — некоммерческая образовательная и исследовательская организация — определяет управление знаниями как ***поиск и овладение знаниями и влияние на них в целях повышения конкурентоспособности***. На основании проведенных в США исследований управление знаниями можно представить так:

- создание, поиск, накопление знаний и наиболее удачного опыта;
- работа в команде по осмыслению информации так, чтобы ее можно было применить;
- изменение, реорганизация практического опыта и его применение в новых ситуациях.

Среди участников исследования наиболее распространенной стратегией было “преобразование знаний и опыта в целях улучшения операций, работы компании или внедрения их в товары и услуги” [48, с. 49].

В настоящее время сформировалось несколько школ, отличающихся специфическим видением общей модели управления знанием или некоторых ее аспектов (табл. 4.12).

Таблица 4.12

Характеристика школ управления знанием

Название школы	Характеристика
Системная	Создание систем знаний и обеспечение доступа к ним потребителей
Картографическая	Установление связи между людьми и знаниями посредством указателей поиска в сети Интернет или специализированных директориях
Процессная	Усиление бизнес-процессов за счет того, что оперативному персоналу будет представлено специфическое для определенной задачи знание. Предполагается, что процессы управления изначально более “знаниеемкие”, чем бизнес-процессы, из чего следует важность контекстуального знания и знания “образцовой практики”
Коммерческая	Коммерческая защита и использование активов знаний (интеллектуальной собственности): патентов, авторских прав, торговых марок
Организационная	Создание и использование сообществ для активизации обмена и создания знания
Пространственная	Использование пространства или пространственного дизайна для того, чтобы способствовать обмену знаниями, т. е. накопление капитала знания посредством представления мест общений
Стратегическая	Управление знанием рассматривается как размерность стратегии. Создание и использование активов знания на основе различных возможных средств
SECI	Модель SECI (социализация, экстернализация, комбинация и интернализация) — способ описания путей генерирования знания, его передачи и воссоздания в организации; учитывает две формы знания — неявное (неформализованное) и явное (формализованное), динамику взаимодействия (передачи), уровни социальной агрегации (индивид, группа, контекст), процессы “создания знания” (социализация — обмен знаниями, экстернализация — выражения неявного знания в публичной форме, комбинация — усложнение знания, интернализация — превращение формализованного знания в неявное знание на индивидуальном и организационном уровнях посредством воплощения в практику)

К важнейшим проблемам управления знанием относятся следующие:

- осознание организацией того, что знание является важнейшим ресурсом, а порой и сырьем, из которого производятся изделия и услуги. Следует признать значение этого капитала знания как драгоценного актива, который необходимо направлять на пользу организации;
- привлечение к знанию как можно большего количества людей, преодоление традиционной парадигмы одиночного накопления знания и переход к парадигме совместного накопления и использования знания;
- создание благоприятной окружающей среды для управления коллективным интеллектом, способной позитивно реагировать на инновации и принимать ответственность за риск;
- сосредоточение внимания участников организации на двух взаимосвязанных процессах накопления и реализации знания;
- подготовка кадров креативных менеджеров, которые способны творчески решать возникающие в управлении задачи, информационных менеджеров, занимающихся управлением информацией, и менеджеров по управлению знанием, которые должны осуществлять управление знанием.

4.7. Инновационный менеджмент и его проблемы

Понятие нововведений

Важнейшей составляющей социального развития являются нововведения. Понятие "нововведение" — производное от понятия "новое", т. е. введение нового, или процесс вхождения нового в жизнь. Важно подчеркнуть, что в науке не существует однозначного понимания нового. При этом различают несколько смысловых линий:

- новое рассматривается во временном срезе как нечто следующее за иным;
- новое отождествляется с принципиально иным качеством вещи;
- новое представляется как иная структура и функции изучаемой системы.

В XIX в. термин “новое” начал довольно широко применяться в культурологии для обозначения внедрения элементов одной культуры в другую. Это объясняется тем, что реальный процесс социального обновления протекал именно в сфере взаимодействия культур. Но бурный XX в. породил мощный поток нововведений, вызванный рыночными отношениями и научно-технической революцией. С этого времени новое начинает тесно связываться с техническими, экономическими, политическими и социальными переменами.

Новизна — это понятие, выражающее также субъективные и объективные моменты и в конечном итоге отношение человека (общества) к результату (продукту деятельности).

По отношению к “творцу” новизна классифицируется так:

- индивидуальная — результат деятельности “творца” для общества не является новым. Такое новое является субъективным, индивидуальным, психологически новым;
- локально новая (групповая) — результат творческой деятельности является новым для группы или коллектива людей;
- региональное новое — распространяется или ограничивается рамками отдельной страны, государства или региона;
- объективное новое (всемирная) — новизна определена для всего сообщества, человечества, мира.

Обычно под нововведением понимают комплексный процесс создания, распространения и использования нового практического средства (новшества) для новой (или для лучшего удовлетворения известной) общественной потребности. Одновременно это процесс сопряженных с данным новшеством изменений в той социальной и вещественной среде, где совершается его жизненный цикл.

Широко используется термин “инновация” (англ. *innovatson* — нововведение, буквально “инвестиция в новацию”), который обозначает конечный результат инновационной деятельности, реализованной в виде нового или усовершенствованного продукта. В экономике инновации связывают с новым продуктом, который превращается в товар и реализуется на рынке.

В толковом словаре по социальным технологиям инновации — это “создание, распространение и применение нового средства (новшества), удовлетворяющего потребности человека

и общества, вызывающего вместе с тем социальные и другие изменения. По данному критерию различают инновацию эволюционного и революционного порядка, радикального и частичного характера, широкого или узкого использования. Суть инновации составляет деятельность по поиску и получению новых результатов, способов их созидания, устранению рутинных, неэффективных условий труда, управленческих структур, форм жизнедеятельности" [83, с. 44–45].

Частной разновидностью нововведения является ***открытие*** — разделяемое многими людьми восприятие ранее неизвестного аспекта реальности. Открытие превращается в фактор социального изменения только тогда, когда может использоваться обществом. Древние греки за 100 лет до н. э. имели представление об энергии пара, в Александрии даже была построена паровая машина, но открытием это событие стало считаться спустя 2000 лет, когда было поставлено на службу обществу. Открытие, как правило, связано с фундаментальным уровнем науки. В социально-экономическом аспекте оно принципиально отличается от инновации тем, что не является товаром и не реализуется на рынке. Открытие может произойти случайно, а инновация всегда является результатом целенаправленного научного поиска, технико-экономического обоснования, всегда связано с практическими потребностями людей.

Изобретение следует рассматривать как новую комбинацию или новое использование существующего знания (самолет, алфавит и т. п.). Изобретение является существенным шагом к инновации.

Интересно такое явление, как ***диффузия***, представляющее собой внедрение социальных изменений посредством распространения опыта (например, частушки как вид фольклора возникли у татар, а затем перешли в русскую среду).

Типология нововведений

В науке существует несколько подходов к классификации нововведений. Так, И. Лапин по степени новизны выделил радикальные и модифицирующие нововведения. Иногда характеризуют и третий тип — псевдонововведения, имея в виду сугубо поверхностные изменения в атрибутах предлагаемого.

Более разветвленную типологию предложил А. Пригожин [70, с. 32–51]. Он классифицирует новшества по типам на экономические, организационно-управленческие, социально-управленческие, правовые и педагогические, по инновационному потенциалу — на радикальные (принципиально новые), комбинаторные (различные конструктивные соединения элементов) и модифицирующие (улучшение, дополнение исходных конструкций, принципов, форм), по отношению к предшественнику — на замещающие, отменяющие, возвратные и открывающие. Понятно, что замещающее нововведение замещает предшественника, полностью вытесняет его. Отменяющее нововведение отменяет нечто устаревшее, но не замещает его. Возвратное нововведение появляется тогда, когда при использовании некоторого нововведения обнаруживается его несостоятельность и происходит возврат к предшественнику. Открывающее нововведение отличается тем, что имеет функционально сопоставимых предшественников.

По особенностям механизма осуществления нововведения делятся на группы: единичные, т. е. осуществленные на одном объекте, и диффузные, т. е. распространяемые по многим объектам. Различают также завершенные и незавершенные нововведения, успешные и неуспешные (табл. 4.13).

Таблица 4.13

Классификация нововведений по А. Пригожину

Критерий классификации	Разновидности нововведений и их характеристика
1	2
Тип новшества	***Экономические, организационно-управленческие, социально-управленческие, правовые, педагогические и др.***, т. е. соответствующие природе сфер общества
Инновационный потенциал	***Радикальные***, т. е. обладающие наивысшим потенциалом новизны, не имеющие аналогов. ***Комбинаторные***, т. е. представляющие собой комбинацию новых и старых элементов. ***Совершенствующие*** — результат улучшения характеристик имеющегося объекта
Отношение к своему предшественнику	***Замещающие***, т. е. которые замещают предшественника. ***Отменяющие***, т. е. которые отменяют предшественника. ***Возвратные***, т. е. возвратившиеся после отстранения.

Окончание табл. 4.13

1	2
	Открывающие, т. е. открывающие дорогу целому классу нововведений. ***Ретровведения***, т. е. своеобразные пришельцы из прошлого
Объем	***Точечные***, т. е. являющиеся единичными явлениями. ***Системные***, т. е. являющиеся системным явлением. ***Стратегические***, существенно воздействующие на зону преобразования
Особенности механизма реализации	***Единичные***, т. е. реализующиеся единично. ***Диффузные***, т. е. реализующиеся посредством диффузии
Степень завершенности	***Завершенные***, т. е. завершенные и целостные образования. ***Незавершенные***, т. е. конструктивно не завершены
Социальные последствия	***Дающие социальные преимущества.*** ***Вызывающие социальные издержки***

Сущность нововведений проявляется в функциях, которые они реализуют в обществе. По сути функции нововведений фиксируют различные каналы и аспекты их воздействия на определенные аспекты общественного организма. Обладая значительным потенциалом развития, в отличие от старых социальных форм нововведения активно воздействуют на окружающую социальную среду и создают своеобразное поле перемен. При этом нововведения не только создают поток обновления социальной среды, но и активизируют процессы сопротивления переменам. Они могут либо угаснуть в жесткой консервативной среде, либо преобразовывать эту среду соответственно собственной природе. Основные функции нововведений приведены в табл. 4.14.

Как видим, нововведения, объединяя прагматическую, обновленческую, стимулирующую, прогностическую и критическую функции, представляют собой активные зоны развития общества.

Термин “нововведение” как экономическую категорию впервые стал использовать австро-американский ученый **Йозеф Алоиз Шумпетер** (1883–1950) в 30-х годах XX в. Он привел полное

описание инновационного процесса, выделив пять видов изменений в экономике:

1. Использование новой техники, технологии производства, или нового рыночного обеспечения производства.
2. Внедрение продукции с новыми свойствами.
3. Использование нового сырья.
4. Изменение организации производства и его материально-технического обеспечения.
5. Появление новых рынков сбыта.

Таблица 4.14

Функции нововведений и их характеристика

Функция нововведений	Характеристика
Прагматическая	Удовлетворение потребности, ради которой нововведение создается
Инвестиционная	Создание условий для инвестиционных вложений
Стимулирующая	Стимулирование процессов развития сферы, в которую внедряется нововведение
Обновления	Обеспечение обновления общественного организма, его прогресс
Прогностическая	Предвидение модели будущего системы
Критическая	Основание для критического отрицания старых форм жизни

Проблемы возникновения социальных инноваций

Возникновение нововведений относится к наиболее важным проблемам общества. Эта проблема имеет общесоциологический и конкретно социологический уровни. С общесоциологических позиций инновации являются необходимой составляющей законов развития общества, условием и средством обеспечения его жизненности, способности к адаптации, динамики функционирования и развития. Инновационный процесс представляет собой институциональный процесс, связанный с социокультурными характеристиками общества, обеспечивающий его обновление, соответствие духу времени. С конкретно социологических позиций нововведение характеризуется социальной обусловленностью, воздействует на общество, проходит определенные фазы развития.

Закономерный характер инноваций обосновали Й. Шумпетер и Н. Кондратьев. При этом оба исследователя связывали инновации с экономическими потребностями и циклическим характером конъюнктуры. Так, по мнению Н. Кондратьева, перед каждым новым циклом возникает волна изобретений и нововведений, появление которых приводит к глубоким изменениям в производстве, обмене, спросе, денежном обращении и т. д. Пик крупных инноваций приходится на периоды общетехнических революций, на первую и вторую фазы долгосрочного научно-технического цикла. В третьей фазе в связи со значительным увеличением масштабов производства и применения утвердившихся направлений и поколений техники количество нововведений увеличивается. При этом крупные нововведения внедрять все сложнее. В последней, четвертой фазе цикла количество нововведений резко сокращается, они все более приобретают характер псевдоинноваций. Но параллельно с четвертой фазой уходящего цикла зарождается и нарастает волна базисных инноваций следующего цикла, что и делает научно-технический прогресс непрерывным, хотя и волнообразным.

Следует отметить, что инновации подчиняются также закономерностям динамики. Большинство исследователей отмечают их экспоненциальный рост и обострение проблемы освоения и практического внедрения. Жизненный цикл нововведения состоит из нескольких фаз: появления нововведения, его освоения, широкого распространения и последующей замены другими нововведениями. Длительность жизненного цикла нововведений и отдельных его фаз зависит от уровня его новизны, значимости и готовности его потребителей к освоению.

Закономерности пространственного распространения или диффузии нововведений описывают зависимость скорости распространения от факторов среды. Непосредственно история общества с позиций инновационного подхода представляет собой чередование волн базисных инноваций, преобразовавших все аспекты жизнедеятельности человека, с периодами инновационных спадов, когда происходило не только освоение инноваций, но и накопление знаний для новых открытий. Пространственно нововведение распространяется из некоторого эпицентра, охватывая все новые территории, на которых в нем обостряется потребность. При этом нововведение распространяется не только в

сфере его первоначального назначения, но и существенно влияет на смежные сферы, вызывая частичные инновационные изменения. Скорость распространения нововведений значительно повышается благодаря процессам глобализации, международного разделения труда, преодолению тоталитаризма и утверждению демократии, развитию коммуникаций, сети Интернет и т. д.

Сложные и противоречивые процессы глобализации существенно влияют на инновационные процессы. Прежде всего они обеспечивают феноменологическое явление, получившее название "исчезновение времени и пространства", когда новое через глобальные коммуникации становится сразу и везде достоянием людей, что приводит к нарушению волновых процессов его распространения. Кроме того, глобализация усиливает факторы риска, связанные с потерями прав на нововведение и возможностью использования псевдонововведения вместо подлинного.

На возникновение и распространение нововведений влияют многочисленные факторы общества. Наиболее важным из них является обостренная потребность общества в обновлении, решении назревших проблем принципиально новыми средствами. В транзитивных странах потребность в нововведениях подталкивают сложные проблемы преодоления кризиса в обществах, реализации реформ, преодоления значительных масштабов бедности. Важное значение имеют степень развитости науки, ее статус в обществе, институциональные воздействия на все сферы общества. Кадровую и ментальную основу для возникновения и продвижения нововведений создают культура и образование. Ключевую роль в формировании и реализации инноваций должно играть государство, которое формирует правовое поле нововведений, вырабатывает научно-техническую политику.

Результаты социологических исследований показывают, что нововведения влияют на стратегии поведения людей. Украинские исследователи А. Ручка и Н. Сакада выделяют четыре типа работников по отношению к внедрению на предприятии новых форм организации и стимулирования труда: активно поддерживающие; одобряющие и считающие их целесообразными и эффективными; принимающие их, но занимающие одновременно выжидательную позицию; сомневающиеся в необходимости их внедрения [74, с. 16]. Российский социолог Л. Косалс выделил пять вариантов отношения к инновациям [41, с. 173]:

1. Самостоятельная разработка новшеств и их активное внедрение. Эта стратегия представляет собой высшую форму инновационного поведения. Ее реализуют менее 3 % руководителей и главных специалистов.

2. Самостоятельная активность при осуществлении нововведений. Такой линии инновационного поведения придерживаются около 20 % работников. Среди сторонников этой стратегии 10 % руководителей, главных специалистов и специалистов среднего звена.

3. Участие в осуществлении нововведений без проявления самостоятельной активности. Оно заключается в реализации исполнительских функций при умеренной активности, которая может исчезнуть с появлением трудностей. Эту стратегию реализует наиболее многочисленная группа (55 %), которая непосредственно относится к процессу внедрения нововведений.

4. Пассивное осуществление нововведений. При этом работник избегает активных действий и принятия решений, отказывается от ответственности, связанной с нововведениями, хотя и не препятствует их внедрению. Доля пассивных работников составляет 21 % — это преимущественно рядовые работники и руководители среднего звена.

5. Активное сопротивление нововведениям. Оно проявляется в критике полезного для предприятия нововведения как неэффективного и даже вредного. Инициаторов нововведений часто обвиняют в авантюризме и корысти, что существенно препятствует внедренческому процессу. Активное сопротивление нововведениям оказывают 10 % руководителей и 4 % работников.

Сопротивление нововведениям

Конкретно социологический подход к проблеме нововведений предусматривает анализ нововведений в обществе. И в этом случае рассматриваемая проблема интегрирует значительное количество подпроблем. Прежде всего к ним относятся неразвитость в подсистемах общества потребности в нововведениях, незавершенность многих нововведений, а также стремление к популизму, отсутствие стимулов инновационной деятельности. Сказываются недостаточность использования науки для обоснования нововведений и расчета возможных последствий от их

внедрения, информационный вакуум, снижение интеллектуального потенциала новаторов. Перемены всегда встречают сопротивление. Основные причины сопротивления следующие:

- нежелание членов общества или организации потерять привычные функции и обрести в результате внедрения нововведений непривычные и сложные функции;
- боязнь утратить имеющий высокий статус, служебное положение, уважение окружающих и пр.;
- страх потерять высокий заработок, льготы и привилегии;
- опасение появления новых и сложных проблем, которые нельзя будет разрешить;
- стремление избежать ситуаций неопределенности, которые сопровождают нововведения.

Сопротивление нововведениям обусловлено рядом факторов:

- нехваткой ресурсов;
- отсутствием соответствующих законов;
- недостатком оборудования, материально-технического обеспечения;
- неготовностью сотрудников-исполнителей и управленцев;
- сопротивлением профсоюзов.

Для преодоления сопротивления нововведениям используются следующие специальные методы.

1. Образование, переквалификация, переподготовка сотрудников, передача им достоверной информации о будущих организационных изменениях. Это позволяет ликвидировать дефицит знаний относительно нововведения, снять ментальные и психологические барьеры в его восприятии, привить навыки оперирования нововведением посредством тренингов.

2. Привлечение работников к непосредственному участию в организации перемен и принятию решений. Нововведение должно быть “выстрадано” работником в том смысле, что он должен быть соучастником инновационного процесса.

3. Эмоциональная и психологическая поддержка новаторов, находящихся в эпицентре борьбы за новое, под натиском превосходящих сил консервативной бюрократии.

4. Переговоры, “покупка” работников, т. е. приобретение организацией новаторов, людей с прогрессивной ментальностью и мотивацией по отношению к нововведениям.

5. Кооптация, т. е. предоставление сопротивляющемуся лицу ведущей роли в процессе внедрения новшеств, что приводит к превращению противника новшеств в активного их проводника.

6. Маневрирование (выборочное использование информации о новшестве для его продвижения).

7. Принуждение (угроза лишения работы, продвижения по службе и т. д.), которое должно применяться в крайних случаях и ключевых точках судьбы нововведений. Обычно это свойственно для руководителя-новатора, утрачивающего поддержку со стороны консервативного коллектива.

8. Увольнение работников, которые ведут непримиримую борьбу с нововведениями и не способны к личностным переменам.

Подчеркнем, что успешное развитие общества зависит от качества инновационного процесса. Оно невозможно без создания инновационных социальных технологий, их планирования, прогнозирования и управления ими. Ключевую роль здесь играют проверка и внедрение социальных технологий.

В комплексе проблем нововведений особенно обостренной является невостребованность нововведений, отсутствие механизмов их внедрения. В нормально развивающемся современном социуме нововведения постоянно сменяются, каждое из них существует определенное время и заменяется другим нововведением, более эффективным. Если общество обновляется очень редко, в нем не складываются механизмы внедрения нововведений. Обычно новое внедряется в таком обществе насильственно, революционно, посредством специально создаваемых авторитарных механизмов, которые долго существовать не могут. Они отмирают как только нововведение внедряется или вопрос о его внедрении снимается с повестки дня. Типичным примером подобных обществ является Россия, для которой бурное обновление всегда сопровождалось массовым насилием. Такими были реформы Петра I, сталинская индустриализация и многие другие. Украина также прошла длительную школу инновационного тоталитаризма. В то время как в странах капитала работали рыночные механизмы внедрения нововведений, приучавшие общество к постоянному обновлению, в странах социализма существовал крайне неэффективный бюрократический механизм внедрения нововведений. По сути перед Украиной на современном этапе

реформирования общества стоит очень сложная задача — сформировать эффективный механизм инициирования и продвижения нововведений.

Необходимость ***управления нововведениями*** обусловлена тем, что нововведения являются факторами увеличения прибыли, более качественного удовлетворения потребностей людей. Управление нововведениями предусматривает:

- понимание необходимости управления нововведениями;
- использование методов преодоления сопротивления в организации нововведениям;
- выработка стратегии обновления;
- планирование и осуществление нововведений;
- преодоление или минимизация негативных последствий от нововведений.

Проблемы инновационной политики

В условиях развития государства, его подсистем, предприятий, нарастающей динамики перемен возникает необходимость выработки ***инновационной политики***, разработка которой предусматривает формирование стратегических целей обновления, их конкретизацию в задачах, средствах, а также реализации их в жизнедеятельности общества или его подсистем. Основное назначение инновационной политики проявляется в стимулировании нововведений, их внедрении в различные сферы жизнедеятельности общества. К важным составляющим инновационной политики относятся следующие.

1. Концепции ***инновационного развития***, теоретически обосновывающие инновационное развитие, его этапы, содержание, направления реализации, факторы содействия и препятствий, прогнозирующие будущее.

2. ***Программы инновационного развития***, обосновывающие способы реализации стратегии. При этом в практике инновационной политики используется несколько разновидностей стратегии. Так, экстраполяционно-прогностическая стратегия строится на определении приоритетов, на основании которых формируется сценарий-прогноз. Затем вырабатываются средства реализации приоритетов и сценария. Редукционистская стратегия сводится к формированию проблемы и сведению всей

деятельности к определению ключевых, "критических" технологий решения проблемы. При этом учитываются ограничения и осмысливаются возможности. Оптимизирующая стратегия предусматривает определение оптимального варианта действий.

3. ***Планы инновационной деятельности***, обеспечивающие реализацию конкретных нововведений.

Среди важнейших проблем инновационной политики различают такие:

- проблему правильного определения ***инновационных приоритетов***. Ошибка в приоритетах может очень дорого стоить организации. Речь идет не только о неоправданных затратах финансовых и интеллектуальных ресурсов, но и о неожиданном отставании организации от конкурентов, которые правильно определили приоритеты и быстро освоили нововведения;
- проблему разработки ***основных документов*** инновационной политики. Речь идет о нехватке специалистов в области стратегического планирования, отсутствии соответствующих методик;
- проблему ***адаптации деятельности организации*** к инновационной политике, реализации разработанных документов. Здесь необходима специальная работа по обучению кадров в аспекте работы с инновационными документами;
- проблему ***консерватизма управленцев и исполнителей***, которые зачастую не заинтересованы в ускорении инновационных процессов, что приводит к торможению обновления информационной среды, освоению новых методов работы, обнажает некомпетентность отдельных работников;
- ***ресурсное обеспечение*** инновационной деятельности. Речь идет, прежде всего, о финансовом, кадровом и информационно-методическом обеспечении;
- проблему инновационной политики, которая невозможна без ***законодательной базы***, формирующей правовое поле инновационных процессов, деятельности субъектов-творцов и субъектов-потребителей нововведений. Проблема здесь заключается в том, что правовые нормы в переходном обществе также обновляются и требуют периодического пересмотра;

- проблема ***диверсификации***, под которой понимается распространение хозяйственной деятельности на новые сферы (расширение ассортимента производимых изделий, видов предоставляемых услуг, географической сферы деятельности и т. д.). Считается, что диверсификация должна привести к более эффективному использованию ресурсов предприятия, снижению риска. Однако снижение зависимости предприятия от какого-либо одного товара или рынка приводит к возникновению риска, характерного именно для диверсификации;
- проблема инновационной деятельности, требующей специального ***инновационного менеджмента*** как движителя нововведений.

4.8. Антикризисный менеджмент и его возможности

Кризисы: понятие, разновидности, пути преодоления

Социальное развитие обычно связывают с позитивными изменениями, улучшением ситуации. Но вектор изменений может быть направлен и на ухудшение ситуации. Такой процесс называется кризисом, или деградацией. Кризис следует рассматривать как ***сложное, комплексное явление***, охватывающее социальную систему. Он представляет собой полиструктурное и полифункциональное образование. К его важнейшим характеристикам относятся сфера проявления, масштабы, степень охвата объекта или процесса, факторы порождения, характер поражения системы, последствия для общества.

Современная цивилизация породила огромное разнообразие кризисов, опираясь на основные параметры которых можно построить их классификацию (табл. 4.15).

Кризис — специфический процесс. Большинство исследователей различают четыре этапа кризиса.

Первый этап представляет собой ***латентный, скрытый период его развития***. Как отмечает Ю. Яковец, “его предпосылки назревают, но еще не прорываются наружу; этот период совпадает с завершающим этапом фазы стабильного развития (зрелос-

ти) уходящего цикла и началом зарождения в его недрах последующего цикла" [114, с. 288]. На этом этапе кризис еще незаметен. Общество может даже процветать. Ни у кого пока не возникает подозрений о предстоящей дестабилизации. Это эпоха непризнанных пророков в своем Отечестве, время благодушия. Это этап постепенного вызревания негативных процессов внутри организации.

Таблица 4.15

Классификация социальных кризисов и их характеристика

Критерий классификации	Характеристика разновидностей кризисов
1	2
Сфера проявления	***Экономический кризис*** (охватывает кризисы перепроизводства, недопроизводства, финансовый и др.). ***Экологический кризис*** (отличается разрушением экологической среды, резким ухудшением природных условий для жизни человека). ***Социальный кризис*** (проявляется в деградации и разрушении социальной структуры и институтов, ухудшении жизни людей). ***Политический кризис*** (объединяет кризисы, протекающие в сфере политики — внутриполитические и внешнеполитические). ***Этнический кризис*** (кризис политического, экономического и культурного развития этносов и этнической структуры). ***Кризис культуры*** (т. е. культурная деградация общества, разрушение ценностей и институтов культуры). ***Идеологический кризис*** (выражается в отсутствии идей и целей общественного развития, замене их суррогатами). ***Духовный, моральный кризис*** (выражается в потере духовности, деградации морали)
Масштабы	***Глобальный кризис*** (охватывает планетарную цивилизацию). ***Национальный кризис*** (протекает в масштабах страны и ставит под угрозу национальную безопасность). ***Региональный кризис*** (в пределах региона). ***Локальный кризис*** (охватывает микросоциальное пространство)
Охват сторон объекта или процесса	***Моноаспектный кризис*** (поражает только один аспект, характеристику объекта или процесса). ***Полиаспектный кризис*** (поражает несколько аспектов объекта или процесса).

Окончание табл. 4.15

1	2
	Комплексный кризис (охватывает все аспекты объекта или процесса)
Длительность	***Краткосрочный кризис*** (протекает в краткие периоды). ***Среднесрочный кризис*** (продолжается несколько лет). ***Долгосрочный кризис*** (длится несколько десятков лет). ***Сверхдолгосрочный кризис*** (продолжается веками и даже тысячелетиями)
Факторы порождения	***Внутренний кризис*** (порожден внутренними факторами). ***Внешний кризис*** (порожден взаимоотношением с окружающей средой). ***Смешанный кризис*** (порождается как внешними, так и внутренними факторами)
Характер поражения системы	***Генетический кризис*** (проявляется в результате мутации социального наследования). ***Кризис состава*** (поражает жизненно важные элементы системы). ***Организационный кризис*** (выражается в нарушении организации системы). ***Функциональный кризис*** (реализуется через существенные нарушения функционирования системы). ***Структурный кризис*** (нарушается структура системы)
Характер разрушения	***Взрывной кризис*** (завершается социальным взрывом). ***Замирающий кризис*** (ведет к постепенному угасанию колебательного процесса)
Характер действующих причин	***Циклический кризис*** (действующие причины носят закономерный циклический характер). ***Случайный кризис*** (вызванный стихийными бедствиями, ошибками, авариями)
Последствия	***Инновационный кризис*** (обеспечивает обновление системы). ***Разрушающий кризис*** (разрушает систему, переводит ее в инобытие). ***Консервирующий кризис*** (консервирует отсталую, отжившую социальную форму)

Второй этап представляет собой грозу среди ясного неба, ***обострение всех противоречий, ухудшение показателей социальной динамики***, включение основных кризисных процессов, которые “дремали” на предыдущем этапе, накапливали разру-

шительные силы. На этом этапе нарушается нормальное функционирование социальных институтов, реализуется процесс деинституционализации, который охватывает такие социальные институты, как заработная плата, деньги, фирмы, пенсии и т. п. Последние резко снижают эффективность, что приводит к существенному снижению жизненного уровня населения. Люди попадают в экстремальные ситуации и переживают шок, усиливаются недовольство властью, социальная напряженность.

Третий этап — ***провал системы***. Для образного его обозначения можно использовать название пьесы А. Горького "На дне". Общество действительно оказывается на дне. Только это дно не абсолютное для всех, ибо глубина реки кризиса различна для социальных слоев. Однако это "дно" выживания начинает ощущать основная часть населения, что приводит к психологическому шоку, увеличению количества самоубийств, разводов, расширению социальных масштабов девиантного поведения. Население начинает расслаиваться по типу активности. Одна часть впадает в своеобразную спячку — анабиоз, старается переждать кризис, снижает активность, пытается уйти от проблем реальной жизни. Другая часть начинает спешно приспосабливаться на основе снижения уровня удовлетворения потребностей, откладывания потребительского спроса. Третья часть повышает деятельную активность, осваивает новые виды деятельности и активного образа жизни, ищет нововведения и способы эффективного выживания. Четвертая часть включается в различные оппозиционные формы борьбы.

На "дне" перед людьми возникает проблема жесткого выбора. Как справедливо отмечает Ю. Плотницкий: "Существует три варианта решения кризиса системы: распад или гибель системы, при этом ее элементы захватываются другими системами; реформа — постепенная перестройка ядра, генотипа системы, ведущая к появлению качественно новой системы; революция — резкое, скачкообразное изменение ядра системы, катастрофический переход из одного состояния в другое" [65, с. 187].

На "дне" активизируются процессы торможения кризиса, активизируются и внедряются нововведения. Ситуация начинает изменяться к выходу из кризиса. Стремление не допустить распада, гибели системы или революции в ней заставляет ее реформировать, вырабатывать антикризисные технологии, пред-

ставляющие собой очень важную разновидность технологий управления.

Наконец, наступает четвертый этап развития кризиса, когда ***возникают возможности выхода из кризиса***. Его можно назвать "светом в конце туннеля". На этом этапе кризисные процессы притормаживаются. Основная часть пострадавших от кризиса приспосабливается к нему. В обществе постепенно исчезает страх, появляется оптимизм. При этом интенсивно обновляется общественная система и повышается эффективность нововведений. Показатели социальной динамики начинают постепенно улучшаться. Схематично этапы кризиса показаны на рис. 4.9.

Рис. 4.9. **Динамика развития кризиса**

Таким образом, для выхода из кризиса целесообразно осуществлять следующее:

- стараться предвидеть кризис, для того чтобы подготовиться и смягчить удар о "дно", сократить время пребывания на "дне";
- подготовка к кризису сводится отнюдь не к созданию "закромов родины", хотя значение пополнения стратегических запасов вряд ли кто осмелится отрицать. Она предусматривает прежде всего концептуальную, идеологическую, ментальную, кадровую подготовку, а также формирование инновационного потенциала, который способен поднять со "дна".

Как показывают результаты исследований, кризис объединяет несколько процессов, наиболее важными из которых являются деградация, стагнация, разрушение и гипертрофированный рост. Кризис — это ***диалектическое единство двух процессов: разрушения и созидания***. Вследствие этого разрушаются одни элементы, структуры, функции системы и возникают другие. В реальной жизни наблюдается соотношение разрушения и созидания.

Отсюда следует, что ***кризисы нельзя рассматривать как сугубо негативные явления***. Они прогрессивны при всей их болезненности, поскольку выполняют в динамике волнообразного, противоречивого движения систем три важнейшие функции:

- резкого ослабления и устранения (либо качественного преобразования) устаревших элементов господствующей, преобладающей, но исчерпавшей свой потенциал системы;
- расчистку дороги для утверждения первоначально слабых элементов новой системы, будущего цикла;
- испытание на прочность и передача в наследство тех элементов системы (обычно это одновременно сохраняющиеся элементы надсистемы и суперсистемы), которые аккумулируются, накапливаются, переходят в будущее (иногда частично модифицируясь).

К кризису обычно применяют две стратегии деятельности общества. Первая стратегия направлена на недопущение кризисов и реализуется посредством постоянного мониторинга проблем, их анализа, внесения изменений в процесс развития. Она определяет антикризисное управление, которое является важнейшей составляющей научного менеджмента. Вторая стратегия ориентирована на преодоление уже имеющихся кризисов. Она предусматривает создание специальных антикризисных команд, разработку и реализацию антикризисных программ. Выработка и реализация эффективной антикризисной программы является важнейшей задачей современного украинского общества.

Стагнация и ее основные разновидности

Во многих исследованиях по проблемам экономического, политического и других аспектов кризиса широко используется термин “стагнация”. Обычно под стагнацией (от лат. *Stagno* — делаю недвижным) понимается депрессия в

экономике, застой в производстве, торговле и т. п. Она выражается в нулевых или незначительных темпах роста, неизменности структуры экономики, ее невосприимчивости к нововведениям, научно-техническому прогрессу. Стагнация противоположна стабилизации. По сути ее можно рассматривать в качестве негативной стабилизации, стабилизации деструкции.

Сразу же подчеркнем, что кризис и стагнация тесно взаимосвязаны. Кризис характеризуется неповторимым типом социальной инерции, конкретным проявлением которой является стагнация. В современной науке и публицистике выход страны из кризиса обычно рассматривается как более или менее целостный этап, который развертывается сразу же после хаоса. Суть его довольно часто сводится к субъективной составляющей и, прежде всего, к желаниям, возможностям и реальным действиям власти.

Стагнация представляет собой особую фазу предкризисного, кризисного и посткризисного развития, которая до сих пор не осмыслена в науке с концептуально-методологических позиций. Это происходит потому, что она примыкает к кризису, часто является его этапом. Она зачастую заслонялась кризисом. И это выводило ее из сферы предметного исследования. Вступление большинства поставторитарных стран в фазу стагнации, которая для некоторых из них превращается в целую эпоху, сложную и противоречивую, предопределило повышение интереса к ней.

Научный анализ любого сложного и недостаточно исследованного явления невозможен без классификации как модели пространства, его разнообразия. Разработанная нами классификация стагнации приведена в табл. 4.16.

Таблица 4.16

Классификация стагнации

Критерий классификации	Характеристика разновидностей стагнации
1	2
Сфера проявления стагнации	***Экономическая стагнация*** — отсутствие экономического роста. ***Экологическая стагнация*** — разрушение экологической среды, резкое ухудшение природных условий для жизни человека.

Окончание табл. 4.16

1	2
	Социальная стагнация — деградация и разрушение социальной структуры и институтов, ухудшение жизни людей. ***Политическая стагнация*** — комплекс стагнационных процессов, протекающих в сфере политики. ***Этническая стагнация*** — низкие темпы политического, экономического и культурного развития этносов и этнической структуры. ***Стагнация культуры*** — ослабление культурного развития. ***Идеологическая стагнация*** — отсутствие обновления идей и целей общественного развития. ***Духовная, моральная стагнация*** — ослабление ценностей духовности, морали
Масштабы стагнации	***Глобальная стагнация*** — охватывает планетарную цивилизацию. ***Общенациональная стагнация*** — протекает в масштабах страны, ставит под угрозу национальную безопасность. ***Региональная стагнация*** — развертывается в пределах региона. ***Локальная стагнация*** — охватывает микросоциальное пространство
Охват сторон объекта или процесса	***Моноаспектная стагнация*** — поражает только одну характеристику, аспект объекта или процесса. ***Полиаспектная стагнация*** — поражает несколько аспектов объекта или процесса. ***Комплексная стагнация*** — охватывает все аспекты объекта или процесса.
Продолжительность	***Кратковременная стагнация*** — протекает в краткие периоды. ***Среднесрочная стагнация*** — продолжается несколько лет. ***Долговременная стагнация*** — длится несколько десятков лет
Соотношение с кризисом	***Предкризисная стагнация*** — процесс втягивания системы в кризис. ***Стагнация-кризис*** — одна из форм кризиса. ***Послекризисная стагнация*** — последствие кризиса

Приведенная классификация позволяет не только характеризовать конкретные разновидности стагнации, но и выделить на-

иболее опасные ее формы. Это касается, прежде всего, долговременной стагнации, которая может продолжаться десятки лет, приводя к постепенному угасанию нации.

Стагнация представляет собой, по сути, состояние неустойчивого равновесия, характеризующееся тем, что в системе не только появились, но и в известной мере консолидировались параллельные структуры и подструктуры, которые не имеют возможности включиться в существующие структуры [45, с. 123]. Исход такого равновесия может быть различным: либо система обретет устойчивое равновесие, либо еще более потеряет его и вернется к хаосу. Современная украинская стагнация обусловлена нехваткой ресурсов для преодоления кризисных процессов. Она характеризуется тем, что общество не может обеспечить не столько устойчивость повышения показателей социально-экономического развития, сколько эффективность использования достигаемых результатов. Например, производство продукции черной металлургии можно сделать довольно устойчивым. Но все дальнейшее развитие зависит от того, как будут использоваться полученные средства от продажи металла. А это можно осуществлять по-разному: либо покрыть ими социальные выплаты, либо, например, направлять на реконструкцию предприятий металлургического комплекса, что в конечном итоге обеспечит не просто устойчивость равновесия, но и быстрый рост производства. Украинской стагнации свойственна неразвитость подобных процессов. Ее важнейшая характеристика заключается в том, что ресурсы не только плохо используются, но и воспроизводятся. Речь идет о материальных, финансовых, мотивационных и других ресурсах. В обществе практически не возникает синергетических цепочек либо эти цепочки очень коротки. Вследствие этого не умножаются антикризисные успехи и сдерживается переход количественных изменений в качественные.

Система представляет собой единство процессов организации и самоорганизации. Как только это единство нарушается, система попадает в ситуацию стагнации. Чаще всего она характеризуется неразвитостью процессов самоорганизации, зависанием самосборки самоорганизационных структур. Это приводит к тому, что организационные процессы не достигают своей цели и угасают в хаосе социальной реальности.

Стагнацию можно рассматривать как развитие с низкими темпами. Причины этого многообразны. Например, система может быть типологически неправильно сформирована, когда между ее структурами не возникает взаимодействия. Ускорение развития означает, что сформировавшаяся сложная структура начинает развиваться быстрее, благодаря вошедшей с ней в контакт структуре из более быстрого темпомира она обретает меньший момент обострения [36, с. 136].

Выход из стагнации — сложный процесс, который с системных позиций представляется как преодоление хаоса системы, возникновение ее устойчивых структур. Согласно С. Кузьмину, "система выходит из кризисного состояния как только в ней происходит качественное преобразование — замена старой структуры новой, включение наиболее сильных и активных неструктурных элементов в существовавшую ранее структуру, преобразование старых структур, такое, что система приобретает новые свойства, не присущие ей ранее" [45, с. 115].

Роль социологии в формировании антикризисных технологий

Современные антикризисные технологии развиваются в сфере антикризисного менеджмента. Существуют две группы технологий.

1. ***Технологии выхода из кризиса***. В этом случае система уже находится в кризисе. Задача этих технологий заключается в том, чтобы обеспечить выведение системы из кризиса. Они включают четыре блока действий:

- диагноз кризиса, предусматривающий определение его типа, этапа и механизма;
- оценку возможностей выхода из кризиса в аспекте внутренних ресурсов, внешних условий, факторов и ресурсов, сторонников, противников и возможностей команды;
- формирование предпосылок выхода из кризиса — создание команды, выработка концепции, программы и технологии, создание организации и формирование ресурсов;
- выход из кризиса, т. е. реализацию программы и технологии, расширение социальной базы реформ, мониторинг проблем и происходящих перемен, корректировку программы и технологий.

2. ***Технологии профилактики кризисных процессов*** в системе. Назначение их состоит в том, чтобы обнаруживать кризисные процессы и ликвидировать их. Они состоят из четырех этапов:

- диагноз ситуации в системе, предусматривающий формулирование проблемы, формирование концепции диагноза, определение методов диагностики, сбор необходимых фактов, их анализ и подготовку отчета;
- планирование действий по нормализации ситуации — поиск идей в аспекте возможных решений, разработку и оценку альтернатив, планирование действий по нормализации ситуации;
- внедрение плана действий, в состав которого входят создание рабочей программы, формирование и обучение команды, организация и контроль за внедрением;
- проверка эффективности реализации плана действий, т. е. выяснение соответствия планируемых действий реализуемым действиям, оценка эффективности реализованных действий, внесение дополнений в рабочую программу действий.

Риски и управление ими

Успех организации зависит от отношения управленцев к рискам. Под риском понимаются возможные опасности потерь, вытекающие из специфики явлений природы и видов деятельности человеческого общества. Риск — историческая и экономическая категория. Как историческое явление он формировался по мере развития общества. Каждому типу общества свойственны определенные виды рисков. В экономическом плане риск означает наличие двух следствий либо получение дополнительных преимуществ, либо обретение дополнительных потерь. С позиций теории кризиса риск может приводить к кризису либо выводить из него. Следует подчеркнуть, что отказ от рискованных стратегий далеко не всегда спасает от кризиса. Наоборот, он может приводить к кризисам.

Риск представляет собой некоторую ситуативную характеристику деятельности, которая характеризуется неопределен-

ностью ее исхода, возможными неблагоприятными последствиями, альтернативными вариантами ошибки или успеха.

Как экономическая категория риск — это событие, которое может произойти или не произойти. В случае совершения такого события возможны три экономических результата: отрицательный (проигрыш, ущерб, убыток), нулевой и положительный (выигрыш, выгода, прибыль).

Риском можно управлять, т. е. использовать различные меры, позволяющие в определенной степени прогнозировать наступление рискового события и принимать меры к снижению степени риска.

В повышении эффективности организации управления риском важную роль играет классификация рисков, которая позволяет диагностировать риски и вырабатывать соответствующие стратегии, методы и приемы управления ими (табл. 4.17).

Таблица 4.17

Классификация управленческих рисков

Критерий классификации	Управленческие риски
1	2
Возможный результат	***Чистые*** — означают возможность получения отрицательного или нулевого результата. К ним относятся природно-естественные, экологические, политические, транспортные и часть коммерческих рисков (имущественные, производственные, торговые). ***Спекулятивные*** — выражаются в возможности получения как положительного, так и отрицательного результата. К ним относятся финансовые риски, являющиеся частью коммерческих рисков
Характер результата	***Позитивные*** — связаны с выигрышем, получением позитивного результата. ***Негативные*** — связаны с проигрышем, получением негативного результата
Основная причина возникновения	***Природно-естественные*** — связаны с проявлением стихийных сил природы: землетрясение, наводнение, буря, пожар, эпидемия и др. ***Экологические*** — связаны с загрязнением окружающей среды. ***Политические*** — возникают при нарушении условий производственно-торгового процесса по причинам,

Окончание табл. 4.17

1	2
	непосредственно не зависящим от хозяйствующего субъекта. ***Транспортные*** — связаны с перевозками грузов транспортом: автомобильным, морским, речным, железнодорожным, самолетами и т. д. ***Коммерческие*** — опасность потерь в процессе финансово-хозяйственной деятельности
Степень обоснованности	***Разумные*** — решение принимается посредством его обоснования. ***Неразумные*** — решение принимается “вслепую” без достаточного обоснования

Управление рисками нельзя рассматривать как бездумное принятие решений по принципу “куда-нибудь все равно вывезет”. Оно предусматривает серьезную интеллектуальную деятельность управленца, которая сочетает строгие расчеты с интуицией. Руководитель, использующий риски, относится к управлению как разновидности искусства, характеризуется развитыми личностными качествами.

Список использованной и рекомендуемой литературы

1. *Абульханова-Славская К. А.* Стратегия жизни. — М.: Мысль, 1991. — 300 с.
2. *Анатомия* кризисов / А. Д. Арманд, Д. И. Люри, В. В. Жерихин и др. — М.: Наука, 1999. — 238 с.
3. *Антикризисное* управление: Учебник / Под ред. Э. М. Короткова. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 432 с.
4. *Атаманчук Г. В.* Теория государственного управления: Курс лекций. — М.: Юрид. лит., 1997. — 400 с.
5. *Бабосов Е. М.* Социология управления: Учеб. пособие для студ. вузов. — 2-е изд., стереотип. — Минск: Тетра Системс, 2001. — 288 с.
6. *Балабанов И. Т.* Инновационный менеджмент. — СПб.: Питер, 2001. — 304 с.
7. *Бевзенко Л. Д.* Социальная самоорганизация. Синергетическая парадигма: возможности социальных интерпретаций. — К.: Изд-во Ин-та социологии НАН Украины, 2002. — 438 с.
8. *Белл Д.* Грядущее постиндустриальное общество. — М.: Akademia, 1999. — 768 с.
9. *Бурега В. В.* Социально-адекватный менеджмент // В поисках новой парадигмы: Моногр. — К.: Академия, 2001. — 272 с.
10. *Вебер М.* Протестантская этика и дух капитализма // М. Вебер. Избр. пр. — М.: Прогресс, 1990. — С. 61–208.
11. *Вейл Питер.* Искусство менеджмента. — М.: Новости, 1993. — 224 с.
12. *Величко А. Н., Помарков В. Г.* Социолог на предприятии. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Моск. рабочий, 1976. — 240 с.
13. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 288 с.
14. *Волков Ю. С., Мостовая И. В.* Социология: Учеб. для вузов/ Под ред. проф. В. И. Добренькова. — М.: Гардарики, 1999. — 432 с.
15. *Всемирная* энциклопедия: Философия / Глав. науч. ред. и сост. А. А. Грицанов. — М.: АСТ; Минск: Харвест; Современ. литератор, 2001. — 1312 с.

16. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1977. — 502 с.
17. *Гидденс Э.* Социология. — М., 1999. — 650 с.
18. *Гидденс Э.* Устроение общества: Очерк теории структурации. — М.: Акад. проект, 2003. — 528 с.
19. *Глазунова Н. И.* Государственное управление: Учеб. для вузов. — М.: Муницип. мир, 2004. — 456 с.
20. *Горбунов В. М.* Управління соціальним розвитком трудового колективу: Конспект лекцій. — К.: МАУП, 1998. — 80 с.
21. *Гэлбрейт Дж.* Новое индустриальное общество: Пер. с англ. — М.: АСТ; Транзиткнига; СПб.: Terra Fantastika, 2004. — 602 с.
22. *Даль Р.* Введение в экономическую демократию. — М.: Прогресс, 1991. — 126 с.
23. *Державне* управління: Словник-довідник / Уклад.: В. Д. Бакуменко (кер. творч. кол.), Д. О. Безносенко, І. М. Варвар, В. М. Князєв та ін.; За заг. ред. В. М. Князєва, В. Д. Бакуменка. — К.: Вид-во УАДУ, 2002. — 228 с.
24. *Дмитренко Г. А.* Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организации: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 1998. — 188 с.
25. *Друкер П.* Як забезпечити успіх у бізнесі: новаторство і підприємництво. — К.: Україна, 1994. — 350 с.
26. *Задихайло Д. В., Кібенко О. Р., Назарова Г. В.* Корпоративне управління: Навч. посіб. — Х.: Еспада, 2003. — 688 с.
27. *Заславская Т. И.* Социология экономической жизни. — М., 1991. — 144 с.
28. *Зомбарт В.* Буржуа: этюды по истории духовного развития современного экономического человека. — М.: Наука, 1994. — 442 с.
29. *Зубов В. О., Кривега Л. Д., Косих А. І.* Філософія підприємництва. — Запоріжжя: Данас, 2000. — 190 с.
30. *Иванов В. Н., Иванов А. В., Доронин А. О.* Управленческая парадигма XXI века: Учеб. пособие для вузов. — М.: Изд-во МГУ, 2002. — Т. 1. — 180 с.
31. *Игнатьева А. В., Максимцов М. М.* Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 158 с.

32. *Инновационный* менеджмент. Методическое пособие. Ч. 1 — К.: Концерн "Рамо": 1991. — 112 с.
33. *Інноваційна* стратегія українських реформ / А. С. Гальчинський, В. М. Геєць, А. Кінах, В. П. Семиноженко. — К.: Знання, 2002. — 336 с.
34. *Иноземцев В. Л.* Современное постиндустриальное общество: природа, перспективы, противоречия: Учеб. пособие. — М.: Логос, 2000. — 304 с.
35. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — Минск: Новое знание, 2002. — 336 с.
36. *Князева Е. Н., Курдюмов С. П.* Основания синергетики. Режимы с обострением, самоорганизация, темпомиры. — СПб.: Алтейя, 2002. — 414 с.
37. *Колпина Л. В.* Становление гражданского общества в условиях политического реформирования современной России: Моногр. — Белгород, 2006. — 184 с.
38. *Комаров И.* Десять принципов управления интеллектуальным капиталом // Персонал. — 2000. — № 5. — С. 60–62.
39. *Комаров И.* Интеллектуальный капитализм // Персонал. — 2002. — № 5. — С. 54–59.
40. *Компанец Э.* Интеллектуальная собственность: аспекты взаимодействия образования и науки // Персонал. — 2003. — № 9. — С. 79–81.
41. *Косалс Л. Я.* Социальный механизм инновационных процессов. — Новосибирск: Наука, 1989. — 288 с.
42. *Костюк В. Н.* Изменяющиеся системы. — М.: Наука, 1993. — 352 с.
43. *Кравченко А. И.* Социология менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 366 с.
44. *Кремень В., Ткаченко В.* Україна у контексті глобалізму. — К.: Видав. центр "Друк", 1998. — 62 с.
45. *Кузьмин С. А.* Социальные системы: опыт структурного анализа. — М.: Наука, 1996. — 192 с.
46. *Леденева В. Ю.* Бизнес-элита и власть в социальной структуре российского общества управления // Социология власти: Науч. и обществ.-полит. вестн. — 2006. — № 2. — С. 141–149.

47. *Макаренко М. В., Махалина О. М.* Производственный менеджмент: Учеб. пособие для вузов. — М.: ПРИОР, 1998. — 384 с.
48. *Маринко Г. И.* Современные модели и школы управления знанием // Вестн. МГУ. Сер. 21. Управление (государство и общество). — 2004. — С. 45–66.
49. *Маркс К., Энгельс Ф.* Соч. — Т. 46. — Ч. 1.
50. *Масионис Дж.* Социология. — 9-е изд. — СПб.: Питер, 2004. — 752 с.
51. *Мельник Л. Г., Ильяшенко С. Н., Касьяненко В. А.* Экономика информации и информационные системы предприятия: Учеб. пособие. — Сумы: Университет. кн., 2004. — 400 с.
52. *Мильнер Б. З.* Управление знаниями. — М.: ИНФРА-М, 2003. — 178 с.
53. *Муниципальное* управление: Учеб. пособие для вузов / А. Г. Гладышев, В. Н. Иванов, Е. С. Савченко и др.; Под общ. ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева; Акад. наук соц. техн. и мест. самоуправ. — М.: Муницип. мир, 2002. — 560 с.
54. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Основи психології управління: Моногр. — Івано-Франківськ: Плай, 2002. — 426 с.
55. *Осадчая Г. И.* Социальная политика. — М.: Союз, 2004. — 184 с.
56. *Осадчая Г. И.* Социология социальной сферы. — М.: Союз, 1999. — 280 с.
57. *Основы* современной философии. — СПб.: Лань, 1999. — 352 с.
58. *Оучи У.* Методы организации производства. Теория Z. — М.: Прогресс, 1984. — 218 с.
59. *Оучи У.* Методы организации производства: японский и американский подходы: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1984. — 184 с.
60. *Пачковський Ю. Ф.* Психологія підприємництва. — К.: Каравела, 2006. — 486 с.
61. *Перлаки И.* Нововведения в организациях. — М.: Прогресс, 1973. — 144 с.
62. *Пилипенко В. Є.* Реформа. Підприємництво. Культура. — К.: Стилос, 2001. — 152 с.

63. *Пилипенко В. Є., Шевель І. П.* Соціологія підприємництва. — К.: Європа, 1997. — 104 с.
64. *Печчеи А.* Человеческие качества. — М.: Прогресс, 1985. — 208 с.
65. *Плотинский Ю. М.* Теоретические и эмпирические модели социальных процессов: Учеб. пособие для высш. учеб. завед. — М.: Издат. корпорация "Логос", 1998. — 280 с.
66. *Подмарков В. Г.* Введение в промышленную психологию. — М.: Мысль, 1973. — 318 с.
67. *Полторак В. А.* Социология. Основы социологии труда и управления. — К.: УМК ВО, 1992. — 152 с.
68. *Портер М.* Конкуренция. — М.: Издат. дом "Вильямс", 2006. — 496 с.
69. *Предприниматель* Украины: эскизы к социальному портрету / Ин-т социологии; Отв. Ред. В. М. Ворона, Е. И. Суименко. — К., 1995. — 186 с.
70. *Пригожин А. И.* Нововведения: стимулы и последствия (Социальные проблемы инноватики). — М.: Политиздат, 1989. — 272 с.
71. *Принципы* самоорганизации. — М.: Мир, 1966. — 622 с.
72. *Продеус А.* Алгоритм определения интеллекта // Персонал. — 1998. — № 3. — С. 76–81.
73. *Промышленное* предприятие и его люди: проблемы социально-экономического поведения / Под общ. ред. В. М. Вороны, Е. И. Суименко. — К.: Изд-во Ин-та социологии НАН Украины, 2001. — 352 с.
74. *Ручка А. А., Сакада Н. А.* Стимулирование и мотивация труда на промышленном предприятии. — К.: Наук. думка, 1988. — 222 с.
75. *Рывкина Р. В.* Экономическая социология переходной России. Люди и реформы. — М.: Дело, 1998. — 432 с.
76. *Рюттингер Р.* Культура предпринимательства. — М.: ЭКОН, 1992. — 240 с.
77. *Саймон Герберт А.* Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішеньв організаціях, що виконують адміністративні функції: Пер. з англ. — К.: АртЕк, 2001. — 392 с.
78. *Сірий Є. В., Фареник С. А.* Соціологія підприємництва. — К.: Укр. Центр духов. культури, 2000. — 258 с.

79. *Скаленко А. К.* Глобальные резервы роста: Пер. с укр. / Науч. ред. и предисл. чл.-корр. НАН Украины О. Г. Белоуса. — К.: Интеллект, 2002. — 428 с.
80. *Современные* социологические теории социального времени: Науч.-аналит. обзор. — М.: ИНИОН РАН, 1992. — 48 с.
81. *Социальная* инноватика в управлении: вопросы и ответы, структурно-логические схемы: Учеб. пособие для вузов / В. Н. Иванов, С. Б. Мельников, Н. С. Мельникова и др.; Под общ. ред. В. Н. Иванова, С. Б. Мельникова; Акад. наук соц. техн. и местн. самоуправ. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Муницип. мир, 2004. — 288 с.
82. *Социальное* управление: Словарь / Под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 208 с.
83. *Социальные* технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В. Н. Иванов. — М.; Белгород: Луч — Центр соц. технологий, 1995. — 310 с.
84. *Социологический* справочник / Под общ. ред. В. И. Воловича. — К.: Политиздат Украины, 1990. — 382 с.
85. *Социология* и психология управления. Сер. “Учебники и учебные пособия” / Ю. Н. Аксененко, В. Н. Каспарян, С. И. Самыгин, И. О. Суханов. — Ростов-н/Д: Феникс, 2001. — 512 с.
86. *Социология*: Учеб. пособие / Ю. Г. Волков, В. Н. Нечипуренко, А. В. Попов, С. И. Самыгин. — Ростов-н/Д, 1999. — 512 с.
87. *Соціологія* праці та управління: Термінологічний словник-довідник / Відп. ред. В. А. Полторак. — К.: ІСДО, 1993. — 114 с.
88. *Сурмин Ю. П.* Гражданское общество и его взаимодействие с местным самоуправлением // Кроки до громадянського суспільства. Концептуальні підходи до розвитку громадянського суспільства в Україні / Наук. альманах; За ред. В. П. Рубцова, А. В. Шестакової, О. О. Ціпурунді, Т. О. Сербинської. — К.: Укр. Акад. універсології, 2004. — С. 132–146.
89. *Сурмин Ю. П.* Теоретико-методологические аспекты преодоления стагнации посткризисного общества // Социальные технологии. Актуальные проблемы теории и практи-

ки (Междунар. межвуз. сб.) Вып. 22. — К.; М.; Одесса; Запорожье, 2004. — С. 279–289.
90. *Сурмин Ю. П.* Теория систем и системный анализ: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2003. — 368 с.
91. *Сурмин Ю. П., Туленков Н. В.* Теория социальных технологий: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2004. — 608 с.
92. *Сурмін Ю. П.* Пріоритетні напрямки реформування місцевого самоврядування в Україні: оцінка ситуації та забезпечення трансформації / Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. — Д.: Вид-во ДРІДУ НАДУ, 2005. — Вип. 1(19). — С. 225–234.
93. *Сурмін Ю. П.* Сучасна концепція державного управління: необхідність та методологічні підходи до формування / Державне управління в Україні: реалії та перспективи: Зб. наук. пр. / За заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князєва. — К.: Вид-во НАДУ, 2005. — С. 21–29.
94. *Теория* управления: Учебник / Под общ. ред. А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухина. — М.: Изд-во РАГС, 2004. — 558 с.
95. *Тоффлер А.* Футурошок. — СПб.: Лань, 1997. — 464 с.
96. *Тоффлер Э.* Метаморфозы власти: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2003. — 670 с.
97. *Тоффлер Э.* Третья волна: Пер. с англ. — М.: АСТ, 2002. — 776 с.
98. *Туленков М. В.* Концептуальні засади організації сучасного менеджменту: Моногр. — К.; Ніжин: Аспект-Поліграф, 2006. — 312 с.
99. *Турчинов А. И.* Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики. — М.: Флинтъ, 1998. — 272 с.
100. *Удальцова М. В.* Социология управления: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАУЭиУ, 1998. — 144 с.
101. *Управление* персоналом: Учеб. для вузов / Под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1998. — 424 с.
102. *Утечка* мозгов // Управление персоналом. — 2001. — № 10. — С. 2–27.

103. *Уткин Є. А.* Антикризисное управление. — М.: КМОС, 1997. — 400 с.
104. *Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. — М.: АСТ; ЗАО НПП "Ермак", 2004. — 730 с.
105. *Хайдеггер М.* Разговор на проселочной дороге: Сб.: Пер. с нем. / Под ред. А. Л. Доброхотова. — М.: Высш. шк., 1991. — 192 с.
106. *Человеческий* капитал — идея капитальная // Бизнес. — 1999. — № 48–49. — С. 9.
107. *Чернявский А. Д.* Антикризисное управление: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 208 с.
108. *Чиркин В. Е.* Современное государство. — М.: Междунар. отношения, 2001. — 416 с.
109. *Шейнов В. П.* Пиар "белый" и "черный": Технология скрытого управления людьми. — М.: АСТ; Минск: Харвест, 2005. — 672 с.
110. *Штомка П.* Социология социальных изменений: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1996. — 416 с.
111. *Шумпетер Й.* Теория экономического развития. — М.: Прогресс, 1982. — 320 с.
112. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления. — К.: МАУП, 1996. — 408 с.
113. *Эдвинсон Л., Мэлоун М.* Интеллектуальный капитал. Определение истинной стоимости компании // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология / Под ред. В. Л. Иноземцева. — М.: Academia, 1999. — С. 448–464.
114. *Яковец Ю. В.* Циклы. Кризисы. Прогнозы. — М.: Наука, 1999. — 448 с.

Темы рефератов, статей

1. Социолог в корпорации.
2. Совершенствование инновационной политики.
3. Эволюция предпринимательства в постсоветском обществе.
4. Зарубежный опыт корпоративного управления.
5. Управление социальным развитием: теория и практика.
6. Тенденции развития промышленного менеджмента.
7. Информационная экономика и ее проблемы.
8. Управление интеллектом как национальная проблема.
9. Риски и управление ими.
10. Тенденции развития антикризисного управления в постсоветских странах.

Контрольные вопросы

1. Что такое политическая система? Ее структура.
2. Характеристика государства и его функций.
3. Какие проблемы изучает социология государственного управления?
4. Содержание управления государством.
5. Основные направления совершенствования государственного управления.
6. Что такое государственная служба? Ее основные проблемы.
7. Сущность и содержание местного самоуправления.
8. Содержание муниципального менеджмента.
9. Основные направления реформирования местного самоуправления.
10. Что такое нововведение?
11. Основные положения инновационного менеджмента.
12. Что такое инновационная политика? Роль в ней государства.
13. Основные социальные проблемы реализации нововведений.

14. Что такое кризис? Его структура.
15. Основные положения антикризисного менеджмента.
16. Специфика промышленного менеджмента с позиций социологии.
17. Что такое корпоративное управление?
18. Задачи социологии в корпоративном управлении.
19. Предпринимательская и коммерческая деятельность.
20. Основные направления изучения предпринимательской и коммерческой деятельности.
21. Что такое риски и в чем заключается управление рисками?
22. Особенности управления национальным интеллектом.
23. Основные подходы к управлению научным знанием.
24. Содержание процессов управления наукой и научным знанием.
25. Университетский менеджмент как отрасль управления.

Глава 5. Научное сопровождение управления

5.1. Системный подход в управлении

Системные аспекты управления

Под управлением обычно понимается воздействие на систему в целях обеспечения ее функционирования, ориентированное на сохранение ее основного качества в условиях изменения среды либо на выполнение некоторой программы, обеспечивающей устойчивость, гомеостат, достижение определенной цели. Управленческая деятельность тесно связана с системным подходом. Именно необходимость решения управленческих задач заставляет широко использовать системные идеи, переводить их на уровень технологических схем управления. Потребности управления — важнейшая движущая сила развития системного подхода.

Первый вариант общей теории систем предложил в 1912 г. русский ученый А. Богданов в виде учения о тектологии. Второй вариант этой теории создал Л. Берталанфи [8]. На Западе идеи теории систем развивали Р. Ансофф, Р. Мертон, М. Месарович О. Ланге, Т. Парсонс, У. Росс Эшби и др.

В СССР в 60–70-е годы прошлого века проблемы системологии, создания общей теории систем также были очень популярны. Их исследовали такие видные ученые, как В. Афанасьев, В. Глушков, В. Кузьмин, Ю. Марков, И. Новик, Л. Петрушенко, В. Тюхтин, В. Садовский, М. Сетров, А. Уемов, Э. Юдин и др.

К настоящему времени в мире насчитываются десятки тысяч публикаций по проблемам системного подхода, теории систем и системного анализа.

Системный подход в управлении играет в нем исключительно важную роль, так как всесторонне влияет на содержание управленческой деятельности практически во всех сферах управле-

ния — от управления экономикой до управления интеллектом. Вклад системного подхода в управление выражается в следующем:

- представляет собой парадигму современного управления, определяет взгляды и методологию управления, основной категориальный ряд управления. Системная философия управления является доминирующей в теории и практике современного управления;
- позволяет решать комплекс исследовательских задач в управлении — от моделирования отдельных составляющих управления до управления глобальными процессами;
- является интеллектуальной основой для частных подходов в управлении: функционального, структурного, структурно-функционального и др.;
- широко применяется не только в исследовании и моделировании управленческих систем, но и конструировании, создании управленческих технологий.

В управлении системность имеет несколько аспектов приложения, наиболее важными из них являются системное представление объекта и субъекта управления, системное представление управления и использование системного метода управления. Несомненно, эти аспекты взаимно пересекаются, однако имеют и относительно самостоятельные зоны проявления (рис. 5.1).

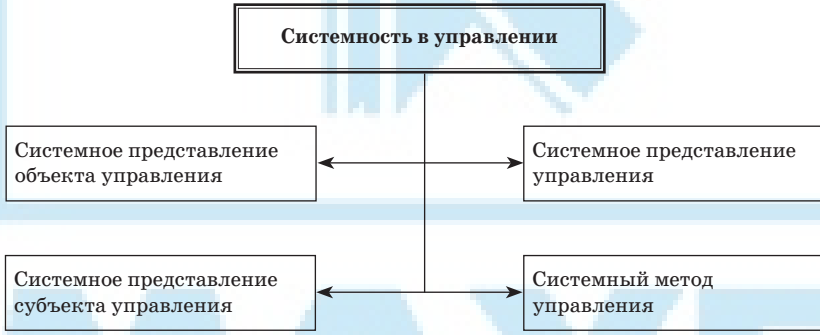


Рис. 5.1. **Аспекты системности в управлении**

Прежде всего управление — это оперирование объектом управления, который представляет собой систему и довольно часто

сложную. Принцип системности является здесь способом представления объекта, характеризующегося составом, структурой и функциями. Парадигма управления получает от системности идею целостности, взаимосвязанности и взаимообусловленности, учета структурных особенностей объекта-системы. Большую роль в этом случае играют не жесткое детерминирование объекта, а регулятивное воздействие на структуру и окружающую объект среду.

Важно и то, что системность является также средством системного представления субъекта управления. Субъект управления — это система, представляющая собой организацию, построенную в соответствии с принципом иерархии, на которую воздействует окружающая среда в виде вышестоящих органов управления. Она реализует свои функции, которые обеспечивают управленческий цикл. Выработка, принятие и реализация управленческих решений составляют главное назначение этой системы.

Субъект управления, или управленческий орган, вырабатывает управленческое воздействие и сообщает его управляемой подсистеме. Некоторое предписание к действию для объекта управления (план, инструкция, приказ и т. д.) называется управленческим решением.

Наконец, управление непосредственно реализуется в специфической разновидности управленческой системы, которая объединяет взаимосвязанные объект (управляемая подсистема) и субъект управления (управляющая подсистема). Управленческая система представляет собой разновидность информационной системы, перерабатывающей информацию. При этом выделяются следующие виды информации: о воздействии среды на управляемую подсистему; о воздействии управляющей подсистемы на среду; управляющая информация субъекта на объект; о состояниях управляющей подсистемы; воздействия на управляемую систему. В системе управления реализуются все этапы информационного процесса: получение информации, ее переработка и передача.

Системность выступает также в виде системного подхода к управлению, т. е. метода осуществления управленческой деятельности. Здесь уже не просто признание системности объекта, а осуществление системной работы с ним.

Практикой выработаны определенные виды, или подходы, в управлении, реализующие идеи системности (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Характеристика видов управления системами

Вид управления	Содержание	Недостатки
1	2	3
Целевое	1. Определение целей системы. 2. Выработка управленческих воздействий, обеспечивающих достижение целей. 3. Реализация управленческих воздействий. 4. Сравнение полученного результата с целью. 5. Коррекция результата в соответствии с целью	Утопичность или чрезмерная реалистичность цели, которая не обеспечивает развитие системы
Программно-целевое	1. Определение целей и их упорядочение в соответствии с иерархией системы. 2. Выработка программ развития обособленных под цели комплексов. 3. Создание организационных структур, обеспечивающих реализацию программ	То же плюс оторванность комплексов, рост бюрократии
Плановое	1. Разработка плана предстоящих изменений. 2. Закрепление за пунктами плана соответствующих подразделений. 3. Контроль исполнения по ресурсам, результатам и срокам	Заниженный или завышенный план, сдерживание рыночных механизмов
Комплексное	1. Выявление составляющих управленческого процесса. 2. Осуществление управления в соответствии с составляющими	Неучитывание значимости факторов в их комплексе
Равновесное	1. Определение действующих сил системы. 2. Формирование баланса действующих сил. 3. Поддержание баланса действующих сил	Отсутствие развития, консервация отсталости

Продолжение табл. 5.1

1	2	3
Антикризисное	1. Диагностика и мониторинг управляемой системы. 2. Выработка мер по профилактике или выходу из кризиса управляемой системы. 3. Реализация мер	Усложнение управления, дополнительные затраты
Устойчивого развития	1. Определение характеристик системы. 2. Выявление темпов развития системы. 3. Выработка мер по сохранению темпов развития системы. 4. Выработка мер по поддержанию динамического равновесия системы	Постоянное совершенствование системы и соответствующие затраты
Мультиплика-ционное, или синергетическое	1. Выявление критических точек (точек бифуркации) в управляемой системе. 2. Выработка мер по обеспечению в этих точках синергетических процессов. 3. Реализации нововведений, их диффузии, резонанса, стартового взрыва	Усложнение управления, увеличение затрат и требований к персоналу
По принципу обратной связи	1. Построение обратной связи. 2. Определение знака обратной связи. 3. Формирование воздействия на систему в соответствии с обратной связью. 4. Воздействие на систему в соответствии с принципом обратной связи	Усложнение управления, ошибки использования обратной связи
Иерархическое	1. Формирование иерархии. 2. Закрепление уровней ответственности и соподчинения. 3. Формулирование задачи перед верхним уровнем иерархии	Увеличение времени принятия решений, коллективная безответственность
Операциональное	1. Разбиение деятельности на операции. 2. Построение сетевой операциональной модели.	Дробность или чрезмерная обобщенность операций

Окончание табл. 5.1

1	2	3
	3. Оптимизация сетевой модели. 4. Реализация оптимальной деятельности	
Ситуативное	1. Определение типа ситуации. 2. Выделение параметров ситуации. 3. Воздействие на ситуацию	Ошибки в анализе ситуации и выработке воздействия
Оптимальное	1. Выбор или построение критериев оптимальности. 2. Выработка соответствующих управляющих воздействий. 3. Реализация управляющих воздействий	Ошибки в определении критериев оптимальности
Самоуправление	1. Анализ структуры и функций управляемой системы. 2. Выделение из них функций, которые можно передать объекту. 3. Превращение объекта управления в субъект	Ошибки в делегировании полномочий

Приведенные в табл. 5.1 виды управления базируются на определенных составляющих системного подхода. Дальнейшее развитие управления, вероятнее всего, будет связано с дальнейшей их интеграцией в целостную форму системного управления.

Технология системного анализа

Наиболее распространенной и эффективной формой анализа является системный анализ. Его объект — это явления, объекты и процессы в системах управления, рассматриваемые как системы. Другими словами, системный анализ предусматривает изначально системное видение объекта. В его предмет входят многообразные характеристики системности, к наиболее важным из которых относятся следующие:

- состав системы (типология и количество элементов, зависимость элемента от его места и функций в системе, виды подсистем, их свойства, воздействие на свойства целого);

- структура системы (типология и сложность структуры, многообразие связей, прямые и обратные связи, иерархичность структуры, воздействие структуры на свойства и функции системы);
- организация системы (временной и пространственный аспекты организации, типология организации, композиция системы, устойчивость, гомеостат, управляемость, централизация и периферийность, оптимизация организационной структуры);
- функционирование системы (цели системы и их декомпозиция, вид функции, линейная и нелинейная, внутренние и внешние функции, поведение в условиях неопределенности, в критических ситуациях, механизм функционирования, согласование внутренних и внешних функций, проблема оптимальности функционирования и перестройки функций);
- положение системы в среде (границы системы, характер среды, открытость, равновесие, стабилизация, сбалансированность, механизм взаимодействия системы и среды, адаптация системы к среде, факторы и возмущающие воздействия среды);
- развитие системы (миссия системы, системообразующие факторы, жизненный путь системы, этапы и источники ее развития, процессы в системе, интеграция и дезинтеграция, динамика системы, энтропия или хаос, стабилизация, кризисность, самовосстановление, переходность, случайность, инновационность и перестройка в системе).

Технологический аспект системного анализа выделил западноевропейский философ-энциклопедист Г. Спенсер. Он указывал: “Систематический анализ должен начинаться с самых сложных явлений анализируемого ряда. Разложив их на явления, непосредственно следующие за ним по своей сложности, мы должны перейти к подобному же разложению их составных частей; таким образом, благодаря последовательным разложениям мы должны спускаться ко все более простому и более общему, пока не достигнем, наконец, самого простого и самого общего. Быть может, нужно некоторое терпение, чтобы производить эти высокосложные операции сознания” [62, с. 192].

Согласно зарубежной практике в технологии анализа различают 11 этапов: 1) обнаружение и определение проблемы; 2) сбор информации, относящейся к проблеме; 3) составление плана принятия решения, включающего выбор метода анализа относящейся к проблеме ситуации, прогноза и собственно прогноза, определение исполнителей каждого этапа, информационных, временных, финансовых, организационных и прочих ресурсных ограничений; 4) анализ относящейся к проблеме ситуации; 5) определение направлений развития событий при сохранении существующих тенденций и без активно вмешательства; 6) формирование альтернативных вариантов решения проблемы; 7) прогноз относительно последствий, к которым приведет реализация определенной альтернативы; 8) выбор наилучшего варианта решения; 9) выполнение решения; 10) анализ реакции на решение — реализация принципа обратной связи; 11) коррекция решения.

В эту схему, как видим, входят ситуационный анализ (пункты 1, 2, 4), поисковое (5), нормативное (7) прогнозирование и непосредственно принятие решения вместе с механизмом обратной связи.

В настоящее время структуре системного анализа уделяется много внимания в концепциях современных ученых [8–11; 28; 37; 39; 57; 73; 87; 92 и др.].

Так, Э. Капитонов различает следующие этапы системного анализа [32, с. 145–147]:

1. Постановка целей и основных задач исследования.
2. Определение границ системы, являющихся основанием для отделения объекта от внешней среды, разграничения его внутренней и внешней связей.
3. Выявление сути целостности, охват типологической совокупности связей применительно к объекту и стремление к абсолютной полноте его изображения.
4. Определение строения системы, т. е. поэлементного состава.
5. Анализ взаимосвязей элементов системы.
6. Построение структуры и организации системы, через которые выражается определяемая устойчивыми связями упорядоченность системы и направленность этой упорядоченности.

7. Установление функций системы и ее подсистем.
8. Анализ функционирования, обеспечивающего реальную жизнедеятельность (работу) системы.
9. Выявление управляемости системы. Наличие механизмов взаимосвязи в иерархическом строении системы, прямых и обратных связей функционирования делают объект управляемым.
10. Конструирование системной модели.

Близкий подход к технологии системного анализа использует Ю. Плотинский, который различает в системном анализе 11 этапов [53, с. 15–16]. Он рассматривает системный анализ как совокупность шагов по реализации методологии системного подхода в целях получения информации о системе.

1. Формулирование основных целей и задач исследования.
2. Определение границ системы, отделение ее от внешней среды.
3. Составление списка элементов системы (подсистем, факторов, переменных и т. д.).
4. Выявление сути целостности системы.
5. Анализ взаимосвязанных элементов системы.
6. Построение структуры системы.
7. Установление функций системы и ее подсистем.
8. Согласование целей системы и ее подсистем.
9. Уточнение границ системы и подсистем.
10. Анализ явлений эмерджентности.
11. Конструирование системной модели.

Более детальную схему привел Ю. Черняк [88]. Он декомпозировал процесс системного анализа на 12 этапов: анализ проблемы; определение системы; анализ структуры систем; формулирование общей цели и критерия системы; декомпозиция цели, выявление потребностей в ресурсах и процессах; выявление ресурсов и процессов, композиция целей; прогноз и анализ будущих условий; оценка целей и средств; отбор вариантов; диагноз существующей системы; построение комплексной программы развития; проектирование организации для достижения целей. Достоинство этой технологии заключается в ее операциональности, а также в том, что в ней представлены соответственно каждому этапу научные инструменты системного анализа (табл. 5.2).

Таблица 5.2

Последовательность системного анализа по Ю. Черняку

Этапы и подэтапы системного анализа	Научные инструменты системного анализа
1	2
Анализ проблемы	
1. Обнаружение проблемы. 2. Точное формулирование проблемы. 3. Анализ логической структуры проблемы. 4. Анализ развития проблемы (в прошлом и будущем). 5. Определение внешних связей проблемы (с другими проблемами). 6. Выявление принципиальной разрешимости проблемы	Методы: сценариев, диагностический, деревья целей, экономического анализа
Определение системы	
1. Спецификация задачи. 2. Определение позиции наблюдателя. 3. Определение объекта. 4. Выделение элементов (определение границ разбиения системы). 5. Определение подсистем. 6. Определение среды	Методы: матричные, кибернетические модели
Анализ структуры систем	
1. Определение уровней иерархии. 2. Определение аспектов и языков. 3. Определение процессов, функций. 4. Определение и спецификация процессов управления и каналов информации. 5. Спецификация подсистем. 6. Спецификация процессов, функций текущей деятельности (рутинных) и развития (целевых)	Методы: диагностические, матричные, сетевые, морфологические, кибернетические модели
Формулирование общей цели и критерия системы	
1. Определение целей, требований надсистемы. 2. Определение целей и ограничений среды. 3. Формулирование общей цели. 4. Определение критериев. 5. Декомпозиция целей и критериев по подсистемам. 6. Композиция общего критерия из критериев подсистем	Методы: экспертных оценок (“Дельфи”), деревья целей, экономического анализа, морфологический, кибернетические модели, нормативные операционные модели (оптимизационные, имитационные, игровые)

Продолжение табл. 5.2

1	2
Декомпозиция цели, выявление потребностей в ресурсах и процессах	
1. Формулирование целей верхнего ранга. 2. Формулирование целей текущих процессов. 3. Формулирование целей эффективности. 4. Формулирование целей развития. 5. Формулирование внешних целей и ограничений. 6. Выявление потребностей в ресурсах и процессах	Методы: деревьев целей, сетевые, описательные модели, моделирования
Выявление ресурсов и процессов, композиция целей	
1. Оценка существующих технологии и мощностей. 2. Оценка современного состояния ресурсов. 3. Оценка реализуемых и запланированных проектов. 4. Оценка возможностей взаимодействия с другими системами. 5. Оценка социальных факторов. 6. Композиция целей	Методы: экспертных оценок (“Дельфи”), деревьев целей, экономического анализа
Прогноз и анализ будущих условий	
1. Анализ устойчивых тенденций развития системы. 2. Прогноз развития и изменения среды. 3. Предсказание появления новых факторов, существенно влияющих на развитие системы. 4. Анализ ресурсов будущего. 5. Комплексный анализ взаимодействия факторов будущего развития. 6. Анализ возможных сдвигов целей и критериев	Методы: сценариев, экспертных оценок (“Делфи”), деревьев целей, сетевые, экономического анализа, статистический, описательные модели
Оценка целей и средств	
1. Вычисление оценок по критерию. 2. Оценка взаимозависимости целей. 3. Оценка относительной важности целей. 4. Оценка дефицитности и стоимости ресурсов. 5. Оценка влияния внешних факторов. 6. Вычисление комплексных расчетных оценок	Методы: экспертных оценок (“Дельфи”), экономического анализа, морфологический

Окончание табл. 5.2

1	2
Отбор вариантов	
1. Анализ целей на совместимость и входимость. 2. Проверка целей на полноту. 3. Отсечение избыточных целей. 4. Планирование вариантов достижения отдельных целей. 5. Оценка и сравнение вариантов. 6. Совмещение комплекса взаимосвязанных вариантов	Методы: деревьев целей, матричные, экономического анализа, морфологический
Диагноз существующей системы	
1. Моделирование технологического и экономического процессов. 2. Расчет потенциальной и фактической мощностей. 3. Анализ потерь мощности. 4. Выявление недостатков организации производства и управления. 5. Выявление и анализ мероприятий по совершенствованию	Методы: диагностические, матричные, экономического анализа, кибернетические модели
Построение комплексной программы развития	
1. Формулирование мероприятий, проектов и программ. 2. Определение очередности целей и мероприятий по их достижению. 3. Распределение сфер деятельности. 4. Распределение сфер компетенции. 5. Разработка комплексного плана мероприятий в рамках ограничений по ресурсам во времени. 6. Распределение по ответственным организациям, руководителям и исполнителям	Методы: матричные, сетевые, экономического анализа, описательные и нормативные операционные модели
Проектирование организации для достижения целей	
1. Назначение целей организации. 2. Формулирование функций организации. 3. Проектирование организационной структуры. 4. Проектирование информационных механизмов. 5. Проектирование режимов работы. 6. Проектирование механизмов материального и морального стимулирования	Методы: диагностические, деревьев целей, матричные, сетевые, кибернетические модели

В структуре общего системного анализа имеется несколько составляющих. Наиболее важные из них — структурный, функциональный, факторный, генетический и временной. Конкретные разновидности аналитической деятельности могут ограничиваться отдельными аналитическими разновидностями. Структура системного анализа приведена в табл. 5.3 [68].

Таблица 5.3

Структура системного анализа

Составляющая системного анализа	Характеристика
Структурный анализ	***Макроструктурный анализ*** — выделение системы из среды, определение воздействующих на нее факторов и того, частью какой системы она является
	Микроструктурный анализ — изучение строения системы вплоть до элементарности
Функциональный анализ	***Функциональный анализ (внешний)*** — определение воздействий внешних функций системы
	Функциональный анализ (внутренний) — выделение внутренних функций системы
Факторный анализ	***Факторный анализ*** — выделение факторов макро- и микросреды воздействующих на систему
	Микро- и макрофакторный анализы
Генетический анализ	***Генетический макроанализ*** — исследование происхождения системы с позиций макрохарактеристик
	Генетический микроанализ — исследование происхождения системы с позиций микрохарактеристик
Временной анализ	***Прогностический анализ*** — определение будущего состояния системы и ее составляющих
	Исторический анализ — исследование прошлых состояний системы

Полный системный анализ довольно трудоемкий. В практике предпочтение обычно отдают структурно-функциональному анализу, который осуществляется двумя способами. Первый способ предусматривает наличие структуры, под которую подбираются соответствующие функции, и направлен на оптимизацию функционирования системы. Второй его вариант предусматривает

построение структуры на основе заданных функций, которые вытекают из некоторого предназначения системы.

Среди отдельных простых разновидностей системного анализа опять же распространены структурный и функциональный. Все остальные виды пока экзотичны. Хотя практика управления требует осмысления объекта управления с позиции остальных простых разновидностей анализа. Так, осуществление инновационного управления требует временного анализа предприятия, что предполагает осмысление его структуры, организации с позиций размещения на оси времени "прошлое — настоящее — будущее". Такой анализ позволяет составить своеобразную временную топографическую карту предприятия и выявить, например, долю новых технологий в его технологической структуре. Для лучшего понимания внешней среды корпорации можно использовать факторный анализ, позволяющий получить не только представление о факторах воздействия на предприятие, но и выделить отдельно микрофактор ближайшей социальной среды и макрофакторы, связанный с воздействием экономических институтов и государства. Значительный интерес представляет генетический анализ. Он может дать эффект, например, в управлении конфликтами, что предполагает знание истории конфликта.

5.2. Социальные аспекты управленческой информации

Сущность информации

Информация играет исключительно важную роль в управлении. Различные аспекты природы информации изучали Н. Винер, К. Шеннон, У. Эшби, Л. Бриллюэн, А. Берг, В. Глушков, Н. Амосов, А. Колмогоров и др. Информация не просто является основным перерабатываемым сырьем и вырабатываемым продуктом. Ее следует рассматривать как основной ресурс управления, его сущность, согласно которой управление рассматривается как информационная деятельность. Под информацией (от лат. *information* — ознакомление, разъяснение, представление) обычно понимают сведения, сообщения, которые уменьшают неопределенность у получателя. Сразу же обратим внимание на то, что не только ин-

формация существенно влияет на понимание управления, но и управление влияет на понимание природы информации. Дело в том, что в современной науке существует две концептуальные трактовки информации.

Согласно первой концепции информация представляет собой неотъемлемое внутреннее свойство любого материального объекта. В аспекте этой концепции привел определение информации академик В. Глушков: "Информация в самом общем ее понимании представляет собою меру неоднородности распределения материи и энергии в пространстве и во времени, меру изменений, которыми сопровождаются все протекающие в мире процессы... Информацию несут в себе не только испещренные буквами листы книги или человеческая речь, но и солнечный свет, складки горного хребта, шум водопада, шелест листвы и т. д." [18]. Информация здесь осмысливается через категорию "разнообразие". В частности, **У. Эшби** природу информации видел в разнообразии, а количество информации при этом выражает меру разнообразия.

Во второй концепции главным свойством информации признается ее неразрывная взаимосвязь с управлением, функционированием саморазвивающихся и самоуправляемых систем. Поэтому эта концепция была названа функциональной, или функционально-кибернетической. Согласно этой концепции информация представляет собой не атрибут всей материи, а лишь свойство человеческого отражения действительности, т. е. управленческой деятельности людей. Ее характеризуют следующие важнейшие параметры:

- ***достоверность,*** т. е. свойство, характеризующее степень адекватности отражения содержания изучаемых явлений;
- ***устойчивость***, т. е. свойство информации сохранять полезность определенное время;
- ***репрезентативность***, характеризующая ареал, на который могут быть распространены полученные сведения;
- ***полезность***, отражающая способность практического использования информации;
- ***актуальность***, т. е. необходимость, своевременность использования информации;
- ***ценность, или стоимость информации***, т. е. оценка затрат на получение, переработку и передачу информации.

Информация выполняет в деятельности людей несколько важнейших функций (табл. 5.4).

Таблица 5.4

Функции информации в обществе и их проблемы

Функция	Содержание	Проблемы
Отражательная	Способность отражать существенные аспекты природной и социальной реальности	Неадекватность, субъективность отражения
Обучающая	Освоение информации обучающимися	Увеличение объемов информации, разрыв между многознанием и многоумением
Коммулятивная	Способность накапливать сведения об объектах	Увеличение объемов информации, трудности переработки и использования
Коммуникативная	Передача сведений от субъекта к субъекту, что обеспечивает их взаимодействие	Проблема языка коммуникации, потерь и шумов, помех при передаче информации
Актуализирующая	Актуализация проблем, событий, процессов	Ошибки актуализации
Управленческая	Обеспечение управленческой деятельности необходимыми сведениями	Дороговизна, неактуальность и недостоверность информации
Производственно-технологическая	Обеспечение разработки, внедрения и функционирования производства	Устаревание информации, снижение эффекта от нее
Коммерческая	Коммерческая ценность информации, появление рынка информации, интеллектуального продукта	Неразвитость информационного рынка, закрытость информации

Такое многообразие функций свидетельствует об огромной роли информации в обществе.

Роль информации в управлении

В управлении информация исполняет как основные, так и вспомогательные роли. Основное ее назначение заключается в том, что ею обеспечивается главный "технологический" процесс управления — разработка, принятие и реализация управленческих решений. Вспомогательные роли информации сводятся к тому, что в ходе управленческой деятельности происходит постоянный мониторинг объекта управления и окружающей среды, носящие вспомогательный характер и обеспечивающие условия для реализации управленческих решений.

В ходе исторического развития общества, его перехода в информационную цивилизацию кардинально изменяется роль информации как в обществе в целом, так и в производительной деятельности и особенно в управлении. Эти изменения можно сформулировать в виде тезисов.

1. Информация постепенно превращается в основной вид ресурса, сырье для переработки и использования.

2. В обществе формируется информационная инфраструктура, которая включает нормативно-правовые основы информационной деятельности, системы поиска, переработки и хранения научно-технической информации, аналитические, мозговые центры и т. п.

3. Нарастает доля населения, которая работает в информационной сфере, численность пользователей компьютером и Интернетом. Происходят компьютеризация и интернетизация основных сфер деятельности человека, в том числе и управления.

4. Под воздействием быстрого нарастания объемов информации, ее социально-экономического значения происходят кардинальные перемены во всех сферах жизнедеятельности человека. Эти перемены качественно преобразуют жизнь человека, выдвигают проблемы адаптации к развивающейся информационной цивилизации.

5. Возникают принципиально новые информационные проблемы, связанные с дальнейшим развитием сети Интернет как важнейшего дешевого, оперативного, доступного источника управленческих ресурсов, осуществления эффективной коммуникации, проведения телеконференций, поиска специализированной информации и т. д. Существуют и негативные последствия информационно-компьютерной революции для управленческой

деятельности. Речь идет о прямом информационном влиянии через компьютерные сети, осуществлении пропагандистских кампаний, направленных против организации, огромных потерях от компьютерных вирусов и электронной преступности, отсутствии гарантий сохранения тайны и т. д.

Информационный взрыв произошел во второй половине XX в. в результате научно-технической революции. Она породила динамический процесс умножения научного знания, его экспоненциальный рост. Довольно быстрыми темпами нарастает объем научной, политической, культурологической и других видов информации. Так, удвоение объемов научной информации происходит за 10–15 лет. Следует подчеркнуть, что темпы нарастания информации далеко не одинаковы в различных отраслях науки и сферах практической деятельности. Неслучайно многие исследователи говорят о мегабитовой бомбе.

В этой связи возникли реальные трудности работы с информацией. Ее становится очень тяжело искать, хранить, перерабатывать и использовать. Объем информации увеличился настолько, что наступил кризис традиционных приемов информационной деятельности, складывавшихся на протяжении столетий. Увеличение объема информации в современном обществе приводит к комплексу социальных проблем, наиболее важными из которых являются следующие:

- увеличение объема учебной информации, что порождает реальные трудности как социализации личности вообще, так и усложнение ее образовательной и профессиональной подготовки в частности. Растягиваются сроки обучения и возрастают его нагрузки, оттягиваются в будущее вступление молодежи в активную трудовую деятельность;
- быстрыми темпами расширяется инфраструктура информации, которая существенно модифицирует все сферы жизнедеятельности, приводит человека в шоковую ситуацию, выдвигая на первый план проблему адаптации к новым непривычным условиям жизни, что, в свою очередь, приводит к негативным последствиям (информационным перегрузкам, психическим заболеваниям и т. п.);
- увеличение объема информации осуществляется неуправляемо, стихийно, масштабно и всеохватывающе. По всей видимости, проблема информации представляется как

одна из ведущих глобальных проблем современной цивилизации.

Экспоненциальное увеличение объема информации ставит перед человеком проблему выживания в информационных потоках. Обеспечить это возможно только благодаря технологизации информационных процессов, под которыми понимается возникновение, передача, накопление, поиск и переработка информации. Необходимость технологизации обусловлена целым рядом обстоятельств. Рассмотрим основные из них.

Увеличение объема информации. Информацию становится трудно хранить, обрабатывать, искать и, следовательно, применять. При современных темпах развития науки ученому не хватит времени даже на прочтение того, что публикуется в отрасли знания, которой он занят.

Устаревание информации. Информация не существует долго. Она умирает, как только в ней перестают нуждаться. Оказывается неприменимой в жизнедеятельности людей, устаревает и превращается в ретроинформацию. Но современная динамичная цивилизация, которая держится на постоянном внедрении нововведений, постоянно нуждается во все больших объемах новейшей информации.

Загрязнение информации. Эта проблема обусловлена тем, что истинная и поэтому ценная для человека информация засоряется заблуждениями, ошибками, а то и ложью. Кроме того, одни и те же блоки информации начинают кочевать от одного источника к другому, напоминая воду, переливаемую из одних сосудов в другие, которая поэтому загрязняется. Несомненно и то, что человек в информационных потоках довольно сильно субъективирует информацию, вкладывает в нее ценностный компонент, видит в ней прежде всего собственные интересы. Таким образом, даже полезная информация становится своеобразным информационным мусором.

Авторство информации, плагиат в различных аспектах творчества. Информационный взрыв в немалой степени способствует деперсонализации информации. Желание получить общественное признание заставляет автора продвигать в общество свой информационный продукт. Информация включается в естественные процессы функционирования. А это неизбежно приводит к тому, что она теряет авторство. Кроме того, проявляется

бескрайность информационных полей, с которых незаметно можно воровать колоски информации. Таким образом, создаются благоприятные условия для возникновения плагиата, который нарушает общий тонус ответственности при производстве информации. Зачем что-то создавать, если можно включить компьютер, войти в мировую информационную сеть и позаимствовать там сходный информационный продукт. При этом творец информации оказывается обворованным. Проблема авторства информации неизбежно порождает проблему защиты интеллектуальной собственности.

Доступность информации. Эта проблема в настоящее время представляется наиболее острой. Она становится ключевой для информационного общества. Если в аграрном обществе в качестве основной выступала продовольственная проблема, в индустриальном — проблема владения капиталом, то сущность информационного общества определяет доступность информации. То, что информация доступна — явление кажущееся. На самом деле существует огромное количество препятствий, которые не только ограничивают свободу информации, но и сковывают ее. Среди всех форм социального неравенства информационное неравенство становится особенно вопиющим. Эта проблема может быть решена благодаря развитию не только экономической, политической, но и формированию системы информационной демократии.

Сохранение уникальной информации, которая является национальным ресурсом, государственной тайной. Эта проблема также сложная. Она не сводится только к охране государственных секретов, а предусматривает быстрое освоение информации в интересах общества и государства.

Каждая из приведенных проблем информации предполагает поиск вариантов и способов решения. Это и вызывает к жизни технологизацию информации, информационных процессов и информационной деятельности.

Несомненные изменения происходят и с социологической информацией в управлении. Дело в том, что все более широко в современном управлении применяются интеллектуальные и социальные технологии, основанные на принципах интеллектуального и социального капитала. Если ранее социология управления сосредотачивалась на социальных условиях бытия

работника на производстве и его профессиональной ориентации, то сейчас она поставляет информацию о структуре, уровне, степени реализации социального капитала, который часто является основой производственной деятельности, осмысливает степень самореализации личности, ее мотивацию к переменам, тягу к инновациям и т. д.

Если ранее информация хотя и была важным элементом управления, но не определяла все аспекты деятельности человека, то в настоящее время важнейшей проблемой становится положение, возможности и оптимизация информационной деятельности человека. Следует учитывать и то, что в управлении перестает доминировать технократическая культура. Управление становится все более социальным, требующим применения инструментария социологической науки.

Важно отметить, что в работе социолога значительное место начинают занимать изучение и решение проблем взаимодействия человека с информацией, информационных перегрузок, оптимизации информационных потоков.

Управление информацией и его проблемы

В информационном обществе информация является важнейшим ресурсом и результатом интеллектуальной деятельности, обеспечивает процессы материального и духовного производства, представляется важнейшим условием и инструментом социализации человека и развития общества. По мнению ученых, информация выгодно отличается от всех используемых человечеством ресурсов. Ее производство можно наращивать безгранично без нанесения прямого ущерба природе. В этой связи возникает необходимость эффективного управления информацией. Эта проблема имеет несколько составляющих.

1. Это производство информации, предусматривающее развитие науки, образования, разработку современных технологий исследовательской и информационно-аналитической деятельности. Методы получения информации для нужд управления многообразны.

Их можно классифицировать на три группы: методы поиска и выбора информации в Интернете, библиотеках, базах и нако-

пителях информации; методы получения информации на основе использования жизненного и профессионального опыта; методы специальных исследований.

2. Полученную информацию необходимо подготовить для практического использования. Для этого осуществляются обработка, анализ информации и ее представление в виде определенного интеллектуального продукта в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями (рис. 5.2).

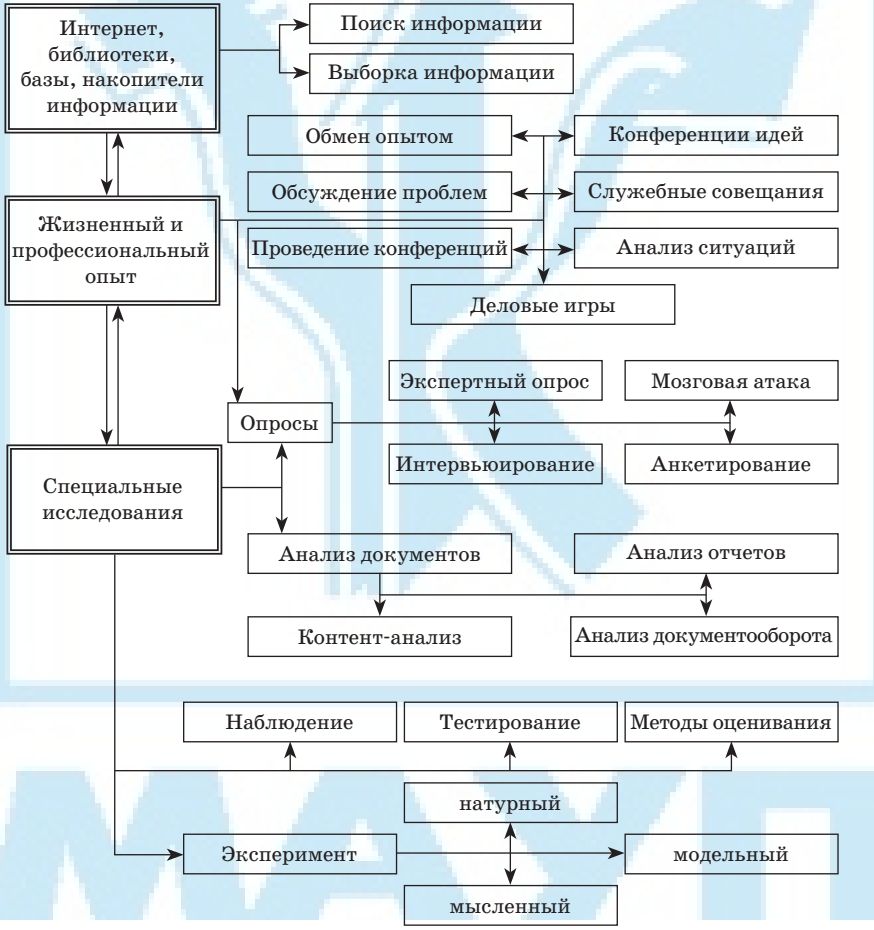


Рис. 5.2. **Методы получения информации для нужд управления**

3. Важной проблемой является также использование информации во благо человеку, обществу, человечеству. Информация должна постоянно осваиваться в общественном производстве, политике, социальной жизнедеятельности и культуре. Она представляет собой товар, отличающийся определенными особенностями [46, с. 84]:

- возможностью тиражирования бесконечное количество раз в бесконечно малом объеме пространства за бесконечно малые интервалы времени;
- физической неизнашиваемостью;
- сохранением товара у продавца после продажи его покупателю;
- принципиальной физической возможностью дальнейшего тиражирования и продажи товара покупателям;
- отсутствием физических преград безвозмездного присвоения информационных товаров (в частности, средств производства) любым субъектом (существуют лишь этические барьеры);
- для получения благ основным становится не физическое обладание средствами производства, а интеллектуальная способность их использования (освоения).

По-нашему мнению, достоинства информационных товаров существенно преувеличены. Они компенсируются их существенными недостатками. Во-первых, они быстро морально устаревают. Поэтому бесконечное тиражирование информационных продуктов невозможно ни теоретически, ни практически. Во-вторых, информация может наносить огромный ущерб обществу, разрушать социокультурную среду и общественную мораль.

4. Информация является ***основой информационной экономики***, под которой понимается часть производства, где она выступает в качестве ведущей производительной силы, а также продуктом производства и предметом потребления [46, с. 86]. В информационной экономике информация является одновременно предметом и средством труда.

5. Довольно сложным является комплекс проблем создания и совершенствования ***автоматизированных систем накопления, переработки, хранения и передачи информации***.

6. В информационном обществе к основным относится проблема доступа граждан до информации, или проблема ***информа-***

ционной демократии. Как отмечают многие исследователи, если развитие индустриального общества определяется противоречием между владельцами собственности и работниками над ней, между бедными и богатыми, то в информационном обществе развитие определяется противоречием между владельцами информации и работниками информационной экономики, между информированными и неинформированными. Для развития информационной демократии необходимо создать условия для обеспечения права человека на информацию, интеллектуальную собственность, самореализацию в информационном творчестве.

Для управления характерен целый ряд социальных проблем информации.

Во-первых, ***способность управленцев работать в современном информационном пространстве***, владение ими техникой и технологиями электронной коммуникации. Проблема здесь не только в индивидуальной способности, развитых умениях и навыках управленческого персонала, но и в обеспечении современной техникой работы с информацией организаций. Начинает обостряться проблема подготовки ***информационных менеджеров*** — специалистов, которые могут не только работать с информацией, но и управлять информационными потоками. Информационный менеджер должен осуществлять управление жизненным циклом информационной системы, знать ее экономику, владеть информационным правом, социально-психологическими аспектами информатизации.

Во-вторых, принципиально важной является ***информационная и инновационная активность управленцев,*** стремление к конструктивному переосмыслению информации, внедрению ее в практику работы организации.

В-третьих, ***умение выдерживать огромные информационные нагрузки,*** находить, сохранять, анализировать информацию, вырабатывать новый информационный продукт.

5.3. Методы социологических исследований управления

Методы исследований социологии управления

Под методом в самом общем значении понимается способ деятельности субъекта. Метод — это некоторая упорядоченная совокупность приемов, правил, действий, операций, способов и норм осуществления деятельности. Основное назначение метода заключается во внутренней организации и регуляции деятельности. Метод познавательной деятельности должен обеспечивать получение достоверной информации об объекте. Каждый метод имеет достоинства и недостатки, применим к решению определенного круга задач. Даже самый эффективный метод познания, примененный не к "своим" задачам, может стать неэффективным. Для того чтобы от метода получить значительный эффект, соответствующий его природе, необходимо специально перед исследованием обосновать правомерность применения его к решению именно этих задач.

При выборе и обосновании методов социолог должен учитывать следующие моменты.

1. Ни один из методов не универсален, но имеет четко очерченные познавательные возможности. Поэтому не существует "хороших" и "плохих" методов, есть методы адекватные и неадекватные поставленной исследователем задаче.
2. Надежность методов обеспечивается не только их обоснованностью, но и правилами применения.
3. Оперативность и экономичность исследования не должны достигаться в ущерб качеству данных.
4. Обоснование метода предусматривает разработку или подбор такого метода, который максимально соответствует решаемой задаче, не требует значительных затрат для реализации.

Социология управления характеризуется теоретической и эмпирической познавательной деятельностью. Отсюда в ее ансамбль входят как теоретические, так и эмпирические методы познания (рис. 5.3). Вместе с тем следует отметить, что социология управления представляет собой отрасль не только социологической науки, но и социальной инженерии, что насыщает ее методами социоинженерной деятельности.

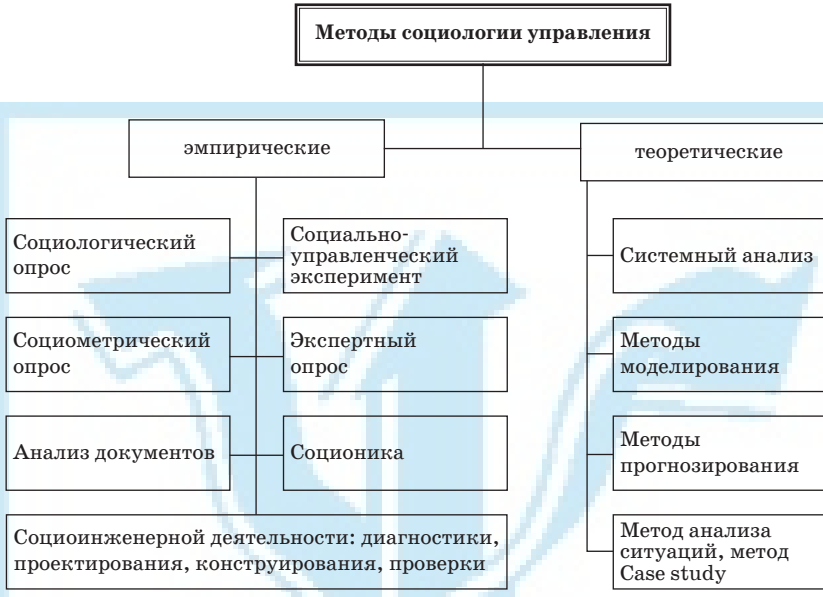


Рис. 5.3. **Методы исследований социологии управления**

Для лучшего понимания возможностей приведенных опросных методов в контексте управленческих исследований приведем табл. 5.5, которую разработал российский исследователь С. Туронок [83, с. 254–255].

Таблица 5.5

Оценка опросных методов

Метод	Общее назначение	Преимущества	Недостатки
1	2	3	4
Анкетирование, опросы	Получение большого объема информации от большого количества людей с минимальными издержками	Анонимность, низкие издержки, легкость сравнения и обобщения результатов, большой выбор методик и анкет	Проблемы с честностью и добросовестностью респондентов, косвенным влиянием на выбор респондента; имперсональность; может возникнуть необходимость привлечения

Продолжение табл. 5.5

1	2	3	4
			внешних специалистов; не дает полной картины в деталях
Интервью	Уточнение деталей (например, на основе ранее проведенного анкетирования) или получение полной картины мнений конкретных респондентов	Дает полный объем и спектр необходимой информации, развивает взаимоотношения с клиентом, допускает высокую степень гибкости	Ресурсный метод (время и деньги), проблема обобщения и сравнения результатов, косвенного влияния интервьюера на позицию интервьюируемого
Анализ документов	Получение впечатления о программе, не прерывая хода ее реализации	Дает углубленную и историческую информацию, не прерывает работу программы и отдельных сотрудников; информация собрана заранее; объективность информации	Большие временны́е издержки; данные могут быть не полные; необходимо заранее ясно представить предмет поиска; негибкость метода
Наблюдение	Получение точной информации об организационных процессах	Дает фактическую и неискаженную информацию, допускает адаптацию к меняющейся обстановке	Проблема интерпретации и категоризации наблюдаемых событий, влияния на поведение наблюдаемых
Фокус-группы	Углубленное изучение вопроса посредством дискуссии	Быстрое и надежное уяснение общего мнения и впечатлений; эффективный способ получения углубленной информации	Проблема интерпретации и анализа информации; необходимость в профессиональном фасилитаторе; одновременное отвлечение

Окончание табл. 5.5

1	2	3	4
		по широкому кругу вопросов в короткий срок	группы людей от исполнения своих обязанностей может нарушить работу программы
Кейсовые исследования	Углубленное понимание опыта работы программы и всестороннее сравнительное изучение опыта других программ	Позволяет наиболее полно выявить имеющийся опыт, эффективно построить коммуникацию с внешними клиентами	Требует очень много времени; углубленность в детали обратно пропорциональна широте обобщения

Далее приведем краткую характеристику опросных методов и определим их возможности в социологии управления.

Анализ документов

Анализ документов — один из широко применяемых и эффективных методов сбора и анализа первичной информации. Документы с различной степенью полноты отражают различные аспекты управления. В них содержатся сведения о процессах и результатах деятельности человека, вследствие чего документальная информация представляет большой интерес для социологов.

Метод анализа документов широко применяется в управленческой деятельности для решения следующих задач.

1. Для получения стратегической информации посредством системного анализа массовой информации. Так, американские исследователи П. Лазерсфельд и Г. Лассвелл во время Второй мировой войны внимательно изучали немецкие газеты с целью найти свидетельства нагрузки, которой подвергались немецкий народ, промышленность и экономика, так как информация о снабжении, промышленном производстве, транспорте и продовольственной ситуации была засекречена. Специалисты различных разведок мира регулярно осуществляют мониторинг открытой печати интересующих стран, добывая уникальные данные.

США ежегодно тратят миллионы долларов для анализа содержания газет из различных регионов мира. Интересен многолетний опыт мониторинга американцами собственных газет, что позволяет выявить мегатренды в развитии американского общества и использовать их в управлении. Например, большинство социальных новшеств возникает в пяти штатах: Калифорнии, Флориде, Вашингтоне, Колорадо и Коннектикуте. Понятно, что быстрое получение информации о возникшем нововведении позволяет достигать быстрого и значительного экономического эффекта [48, с. 15].

2. Анализ документов широко применяется в так называемом кабинетном маркетинге, основанном на изучении газет с рыночной рекламой для выяснения основных характеристик рынка, его наполненности, тенденций развития рекламы и т. д.

3. Метод эффективен в анализе внутренних документов организации, при создании кадровой политики, управлении карьерой сотрудников.

Анализ документов наиболее экономичен относительно трудозатрат и финансов. По сравнению с другими методами этот метод имеет ряд преимуществ:

- позволяет оперативно получить фотографические данные о предприятии в целом и его рабочих и служащих;
- эта информация носит более объективный характер.

Анализ документов отличается от всех других методов социологических исследований тем, что оперирует готовой информацией. Во всех других методах эту информацию приходится добывать специально. Кроме того, объект исследования в этом методе опосредован, замещен документом. Однако самой большой проблемой этого метода является отсутствие уверенности в достоверности, во-первых, документа, а во-вторых, имеющейся в нем социологической информации. Это означает, что социолог может столкнуться с поддельным, фальшивым документом.

Существует два метода анализа документов: традиционный, классический и формализованный, количественный, названный контент-анализом (в переводе с английского означает анализ содержания).

В основе традиционного метода анализа документов лежит понимание текста, логическое, глубинное раскрытие материала. Важнейшие его недостатки заключаются в том, что, во-первых,

необходима высокая квалификация социолога, который должен разбираться в содержании излагаемого, а во-вторых, велика опасность субъективной интерпретации материала.

При традиционном анализе социолог должен ответить на следующие вопросы:

1. Что представляет собой документ (его вид, форма).
2. Его контекст.
3. Кто автор документа.
4. Цели создания документа.
5. Надежность документа.
6. Достоверны ли зафиксированные в нем данные.
7. Общественное действие, резонанс документа.
8. Фактическое содержание документа.
9. Оценочное содержание документа.
10. Какие выводы можно сделать об авторе документа.

Под контент-анализом понимается строгое исследование содержания текстовых материалов в целях выявления или измерения социальных тенденций, репрезентированных этими массивами. Сущность его заключается в подсчете того, как представлены в некотором массиве интересующие исследователя смысловые единицы.

Контент-анализ основан на двух принципах: восхождении от текста к нетекстовой реальности, т. е. к социальной действительности, и строгости исследования, сводящейся к подсчету смысловых единиц. Применяется этот анализ тогда, когда требуется высокая точность либо имеется обширный несистематизированный материал, который невозможно охарактеризовать без суммарных оценок.

В программе контент-анализа выделяются следующие процедуры.

1. Определение проблемы, цели, задачи, объекта и предмета исследования (содержание газет, кинофильмов, публичных выступлений, теле- и радиопередач, общественных и личных документов).

2. Формирование представительной выборки документов. При этом следует учитывать надежность и достоверность документальной информации.

3. Определение эмпирических объектов, отраженных в массиве.

4. Выделение единиц анализа, которыми являются части содержания, выделяемые как элементы, подводимые под определенную категорию.

Единицей анализа могут быть символы, суждения, элементы текста или документы в целом. Они подразделяются на смысловые и качественные. Смысловыми единицами могут быть понятия в различном выражении: слово, термин, сочетание слов, тема, смысловые образы, статья, часть текста; имена людей, географические названия, общественные события, факты, случаи, оценки и т. д.

Символ как единица анализа — это понятие, выраженное в словах и отдельных терминах, которые могут носить различный характер.

Суждение как единица анализа — это тема, выраженная в целых смысловых абзацах (анализ международной информации; состояние трудовой дисциплины и др.).

Элемент текста как единица анализа представляет собой деление текста на отдельные высказывания, которые можно различить по теме, направленности (положительной или отрицательной) и т. д.

5. Выбор единицы счета — величины измерения категорий содержания. В качестве единиц счета обычно используют пространство — время (количество строк, абзацев, площадь текста, метраж кино- и магнитной пленки); частоту появления признаков в тексте, появления единиц счета. Единицей счета может быть не только частота упоминаний, но и количество строк (суждений), площадь газетной полосы, частота вещания и т. д.

6. После определения эмпирического объекта исследования, смысловой единицы и единицы счета разработанная методика проверяется на надежность, а затем применяется.

При проведении контент-анализа используют матрицу, каждый столбец которой означает отдельный документ, а строка — единицы анализа. Эта матрица называется классификатором контент-анализа. Она служит для сбора документальной информации и последующего ее анализа.

Эффективность контент-анализа многократно возрастает благодаря использованию компьютеров и специальных программ для анализа текстовой информации.

Социологическое наблюдение

Социологическое наблюдение представляет собой метод сбора первичной информации об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и прямой регистрации фактов, касающихся изучаемого объекта и целей исследования.

Несмотря на то что наблюдение тесно связано с индивидуальностью наблюдателя, в его структуре выделяются следующие элементы.

1. Установление объекта и предмета наблюдения, его единиц, определение цели, постановка задач.

2. Обеспечение доступа к наблюдаемым ситуациям, получение соответствующих разрешений, завязывание контактов с людьми.

3. Выбор способа (вида) наблюдения и разработка его процедуры.

4. Подготовка технического оборудования и документов (тиражирование карточек наблюдения, протоколов, инструктаж наблюдателей, подготовка технического оборудования и т. д.).

5. Проведение наблюдения, сбор данных, накапливание социологической информации.

6. Запись результатов наблюдений, которая может выполняться в различных видах:

- кратковременных записей “по горячему следу”;
- заполнения специальных карточек;
- заполнения протоколов наблюдения, представляющих собой расширенный вариант карточки;
- ведение дневника;
- использование видео-, фото-, кино- и звуковой аппаратуры.

7. Осуществление контроля наблюдения, который может предполагать:

- обращение к документам;
- проведение повторных наблюдений;
- обращение к другим подобным исследованиям.

8. Составление отчета о проведении наблюдения, который должен содержать:

- основные положения программы наблюдения;
- характеристику времени, места и ситуации;
- информацию о способе наблюдения;

- подробное описание наблюдаемых фактов;
- интерпретацию результатов наблюдения.

В наиболее обобщенном виде ***процедура наблюдения состоит из следующих процессов***.

1. Определение задачи и цели (для чего, с какой целью наблюдать).
2. Выбор объекта и предмета (что наблюдать).
3. Выбор ситуации наблюдения (в каких условиях наблюдать).
4. Выбор способа наблюдения (как наблюдать).
5. Выбор способа регистрации наблюдаемого (как вести записи).
6. Обработка и интерпретация полученной информации (каков результат).

Без четкого ответа на эти вопросы социологическое наблюдение весьма затруднительно.

При проведении наблюдения необходимо помнить следующее.

Основной его проблемой является проблема объективности наблюдателя, которая решается посредством контроля результатов, проведения повторных наблюдений, самоанализа наблюдателя своей субъективности.

На результатах наблюдения сказывается неестественность поведения наблюдаемых, обусловленная влиянием на них наблюдателя. Для ее преодоления используется маскировка наблюдателя под привычные для наблюдаемых социальные роли или применяется специфическая разновидность наблюдения — включенное наблюдение, при котором наблюдатель включен в группу на правах ее члена и выполняет в ней такие же роли, как и остальные участники группы.

Наблюдение является трудозатратным методом, требующим значительного времени и усилий, нередко большого количества исполнителей.

Наиболее ценным является системное мониторинговое наблюдение, которое позволяет фиксировать тенденции.

Социологическое наблюдение представляет собой качественный метод исследования, который используется преимущественно в поисковых исследованиях при формулировании проблемы, а также в качестве дополнения к количественным ис-

следованиям, когда наблюдение придает сухим цифрам фактологическую окраску.

В практике управления социологическое наблюдение наиболее широко применяется при рационализации и операционализации деятельности людей.

Социологический опрос

Опрос — это метод получения социологической информации посредством ответа опрашиваемого (респондента) на задаваемый ему социологом вопрос. Этот метод широко применяется в социологических исследованиях, отличается значительным разнообразием (табл. 5.6).

Таблица 5.6

Классификация социологических опросов

Критерий классификации	Виды опросов
Степень охвата генеральной совокупности	Индивидуальный; выборочный; сплошной
Способ коммуникации между респондентом и социологом	Анкетный опрос; почтовый; телефонный; интервью
Степень формализации	Свободный; формализованный
Содержание социологической информации	Опрос о фактах, событиях; о поведении людей; о внутреннем мире людей
Тип респондента	Опрос индивидуумов; групповой (социометрический); экспертный

В практике социологических исследований были сформированы следующие требования к вопросам анкеты.

1. Вопросы должны соответствовать теме исследования, уровню культуры и образования респондентов, давать возможность точного ответа. Так, при формулировании вопроса нельзя применять такие категории, как “много”, “мало”, “часто”, “редко”, “плохо”, “хорошо”, “активно”, “пассивно”, “справедливо”, “несправедливо” и т. п., поскольку каждый человек вкладывает в них свою меру.

2. В вопросе не должны проявляться мнения, оценки и установки социолога. Вопрос должен иметь нейтральную форму. Следует помнить, что явления оценивает не респондент, а социо-

лог. Нельзя использовать вопросы-подсказки. Например, вопрос “Вам не нравится Ваша работа, не правда ли?” побуждает отвечать: “Не нравится”. Не лишена этого и модифицированная форма вопроса: “В какой степени Вам не нравится Ваша работа?” При нейтральной формулировке установки социолога маскируются: “В какой степени Вас устраивает Ваша работа?” или “Как Вы относитесь к Вашей работе?”

3. Вопросы не должны побуждать респондента давать социально неприемлемые ответы, нарушать служебную и воспитательную этику. Это продемонстрировано уже в предыдущем примере.

4. Вопросы, требующие точного и однозначного ответа, должны быть закрытыми. Важно и то, чтобы количество положительных и отрицательных вариантов ответа было одинаково, только тогда будет видна “невооруженным глазом” концепция социолога.

5. Вопрос не должен содержать несколько вопросов сразу (“где, когда и сколько?”), так как это создает непреодолимые затруднения при ответе.

6. Для достижения исследовательской цели нужно формулировать как можно большее количество вопросов по одной теме, что позволяет рассмотреть ее с нескольких точек зрения.

7. Вопросы должны быть логически непротиворечивыми и лингвистически правильными.

Сконструированные вопросы размещаются в анкете. Анкета (опросник) состоит из трех частей. Первая часть — обращение к респонденту, в котором формулируется цель опроса, определяется кто его проводит, аргументируется общественная значимость исследования, гарантируется анонимность, использование результатов в обобщенном виде, разъясняется способ заполнения анкеты, выражается благодарность респонденту за согласие участвовать в опросе.

Вторую часть анкеты составляют основные и неосновные вопросы, при размещении которых следует руководствоваться такими правилами.

1. В основу размещения вопросов должна быть положена не логика социолога, а логика удобства респондента. При этом начинается анкета с наиболее простых контактных вопросов разминочного характера, в середине анкеты помещаются наиболее

сложные вопросы, требующие анализа и размышлений, далее идут вопросы интимного характера, а к концу анкеты снова помещаются простые вопросы, снимающие напряженность от опроса. Переход от простых вопросов к сложным назван “правилом воронки”.

2. При размещении вопросов необходимо учитывать эффект излучения, который представляет собой взаимовлияние вопросов. Для его преодоления применяются буферные вопросы, с помощью которых можно решить проблему монотонности анкеты.

3. Вопросы об информированности респондента по теме опроса нужно задавать только после вопросов, выясняющих использование респондентом соответствующих источников информации (например, спрашивать о просмотре телепередач можно только после выяснения наличия у респондента телевизора). Наиболее интимные и “щекотливые” вопросы нужно сопровождать поощряющими и контрольными вопросами.

4. Анкета — это своеобразная дорога, по которой идет респондент. А дорогу трудно представить без дорожных знаков и указателей. Для облегчения продвижения респондента по анкете применяются инструктивные указания. Особенно они важны перед вопросами-фильтрами, которые заполняют только некоторые респонденты. Используются указания и для разъяснения требований к заполнению отдельных вопросов. “Дорожные знаки” и “указатели” анкеты обычно сопряжены словом “ВНИМАНИЕ!”. Указания пишут крупным шрифтом, а также используют стрелки и рисунки.

Третья часть анкеты — паспортичка — состоит из вопросов социально-демографического содержания, сформулированных в закрытой форме.

При проведении анкетного опроса следует помнить:

- негативными аспектами опроса является неискренность респондентов, которая особенно вероятна в случаях, когда их призывают оценить начальство, власть, высказаться по поводу интимных сторон личной жизни;
- существует предел компетентности обычных респондентов. Поэтому необходимо внимательно формулировать вопросы, делать их понятными. Вопросы не должны просвещать респондента, который до опроса ничего не знал по теме опроса. Здесь, как и в любом исследовании актуальна

проблема влияния инструмента на объект исследования, который может под этим влиянием существенно измениться;

- анкетные массовые опросы представляют собой количественные методы исследования, предусматривающие применение математической статистики и количественного анализа результатов. В управлении они эффективны при исследовании предприятий со значительной численностью работающих, а также при изучении окружающей его социальной среды.

Метод фокус-групп

Общая идея метода фокус-групп основана на предположении, что с помощью некоторого интервью в специально подобранной группе можно снять срез массового сознания, который будет использоваться для измерения интересующих исследователя процессов. Одной из первых работ, посвященных описанию этого метода сбора информации, была работа американских социологов Р. Мертона, М. Фиске и П. Кендалла "Фокусированное интервью". В этой работе изложен опыт использования фокус-групп для изучения эффективности пропаганды во время Второй мировой войны. Более широко этот метод применялся во время реструктуризации послевоенной экономики США, особенно при проведении маркетинговых исследований. Фокус-группы популярны в социологии, менеджменте, психологии, педагогике, маркетинге, политологии и других науках.

Принципы и правила этого метода можно объединить в три группы.

1. Принципы и правила построения фокус-групп.
2. Принципиальные аспекты организации работы этих групп.
3. Принципы исследовательской деятельности ученого, применяющего метод фокус-групп.

В первой группе принципов особую роль играет принцип модельности, согласно которому созданная для проведения интервью группа является моделью общества или исследуемой его подсистемы. Такая группа представляет собой специфическую разновидность малой группы, члены которой представляют со-

бой соответствующие социальные общности. Отсюда следуют правила построения фокус-группы:

- численность не должна превышать 10 человек, чтобы все участники могли эффективно участвовать в дискуссии;
- члены группы отбираются случайно с соблюдением правил квотной выборки, они не должны быть знакомы друг с другом;
- до начала дискуссии их нельзя информировать о ее теме, целях и основных вопросах;
- для повышения достоверности результатов численность участников фокус-групп в конкретном исследовании колеблется от двух до восьми;
- каждый участник фокус-группы должен быть одновременно самим собой и представителем некоторой социальной общности и поэтому должен чувствовать ответственность за мнение этой общности.

Вторая группа принципов подчиняет организацию фокус-группы. К ним относятся такие принципы, как создание доверия между участниками дискуссии, принцип фокусирования, углубления, управления дискуссией, поощрения участников, коллективного взаимодействия.

Назначение третьей группы принципов состоит в обеспечении вкрапленного в фокус-группу исследовательского процесса. Здесь наиболее важную роль играет принцип гипотез, которые выдвигаются и проверяются исследователем, а также принципы конкретизации, анализа, синтеза, фиксации фактов, построения концепции и др.

Метод фокус-групп, несмотря на кажущуюся простоту, является довольно сложным образованием. По сути, это полиструктурная система из нескольких составляющих. Субъектом организационного и исследовательского процессов выступают модератор и его помощник. Наиболее важная составляющая — непосредственно группа, специально подобранная исследователем, которая представляет собой модель реальной или условной социальной группы. Группа является объектом информационно-психологических воздействий со стороны модератора и одновременно источником информации (вербальной, поведенческой, эмоциональной и т. п.). Процесс, который развертывается между модератором и группой, включает, прежде всего, воздействия

на группу, построенные в аспекте некоторой гипотезы. Эти воздействия представляют собой, по сути, гипотетические импульсы. Проявляемые на эти воздействия реакции фиксируются модератором и делается вывод о получаемых фактах. Таким образом, этот срез методологической структуры соответствует природе экспериментального метода познания.

В содержании фокус-групп особое значение имеет то, что гипотетические импуль можно моделировать концентрическими окружностями. Поэтому процесс познания представляет собой своеобразное движение к сущности исследуемого, как по ступеням. По сути, схему познавательной деятельности в этом случае можно рассматривать как циклическую цепь шагов: ***выдвигается гипотеза — формируется гипотетический им пульс в виде вопроса — фиксируется реакция — формируется поле фактов — уточняется и фокусируется непонятное — выдвигается новая гипотеза — формируется новый гипотетический импульс и так до тех пор, пока зона непонятного не исчезает.*** Отсюда следует, что метод фокус-групп представляет собой циклический постоянно уточняющийся методический эксперимент.

Важную роль в этом методе играют интегрированные в него простL

правило, вступительное слово включает имя модератора и наименование представляемой им организации; просьба сообщить имена участников; просьба обращаться к модератору и участникам по именам; роль, которая отводится модератору; право свободного выражения мнений участников; участники не должны говорить одновременно; обсуждение записывается; за ним следят наблюдатели; участники должны быть искренни в высказываниях; имена участников не будут упоминаться в отчете; заказчик остается анонимным; среднее время выступления — 40 секунд.

Важное место в процессе подготовки дискуссии занимает "разбивание льда", или "разогрев группы". В течение 10–15 минут снимается напряженность в группе и идет переход к доверительной и живой беседе. После этого развертывается основная часть дискуссии, в ходе которой модератор решает две задачи: регулирует обсуждение и фокусирует его на проблеме исследования. Сложность деятельности модератора заключается в том, что фокус-группа представляет собой ролевую систему, участники которой играют различные роли: лидера мнения, союзника модератора, сдержанного участника, застенчивого. Дополнительные сложности обусловлены тем, что некоторые участники могут играть деструктивные роли: конкурента модератора, миссионера, антагониста, уточнителя, весельчака, соглашателя, пассивного участника и т. д.

Управление групповым процессом — довольно сложный процесс, который предусматривает:

- балансировку участия, т. е. обеспечение участия в дискуссии всех, активизацию пассивных и сдерживание слишком активных участников;
- поощрение конструктивного лидерства. При этом постоянно нужно помнить о том, что лидеры могут замкнуть дискуссию на себя, отстранив от участия в ней остальных членов группы;
- контроль над слишком бурным взаимодействием, предполагающий контроль регламента посредством прерывания одновременных разговоров, демонстрации "закрывания" ушей;
- борьба с деструктивным поведением. Нужно успевать заранее распознавать деструкцию и предотвращать ее;

- активное слушание — это важнейшее условие управления дискуссией, предусматривающее творческое слушание в аспекте выдвигаемых и проверяемых гипотез и одновременную готовность к неожиданности;
- фокусирование обсуждения, предусматривающее не только удержание участников в рамках тем и вопросов, но и их углубление, всестороннее раскрытие;
- концентрирование обсуждения, т. е. повышение эффективности, плотности дискуссии, предусматривающее требование краткости, лаконичности, точности, продуманности высказываний, стимулирование тем и т. д.;
- организация внутригруппового взаимодействия, обеспечивающего эффект синергии, получение неожиданного знания. Осуществляется посредством переадресации вопросов, стравливанием участников, цитированием сказанного ранее, неполным и неправильным пониманием, прямыми вопросами, конфронтацией или оспариванием.

По завершении обсуждения модератор благодарит каждого респондента за участие в обсуждении, говорит о том, что в соседней комнате могут находиться участники другой фокус-группы и с ними нельзя говорить о прошедшем заседании, а также объясняет участникам, куда им нужно обратиться за получением оплаты.

Рассмотрим составляющие исследовательской деятельности в методе фокус-групп.

1. Разработка программы исследования. Предусматривает постановку целей и задач исследования, определение его объекта и предмета, а также формулировку проблемы, которую следует решить. На этом этапе определяются требования к информации, которую предстоит получить, выявляются границы исследования, формируются и уточняются вопросы списка. После этого определяется количество групп с указанием их состава и географических мест проведения. Далее создается анкета, фильтрующая респондентов, готовится тематический вопросник группового интервью. Завершается этот этап подготовкой календарного плана исследования с указанием сроков выполнения этапов, бюджета и сметы расходов.

2. Исследовательский поиск модератора в процессе дискуссии, когда он организует проверку разработанной ранее концепции и гипотез исследования через общение с респондентами.

3. Завершение исследовательской деятельности аналитической обработкой результатов, которая предусматривает:

- четкую квалификацию и описание полученных результатов;
- соотношение полученных результатов с исследовательской концепцией и требованиями заказчика;
- поиск кодировочных категорий и создание понятийного аппарата;
- упорядочение массы собранных данных и множества идей, которые возникли при изучении этих данных;
- уплотнение и интеграция концепции, предусматривающие установление связей между категориями и создание иерархически организованной системы категорий;
- группирование данных.

Завершается работа составлением отчета о результатах исследования, который обычно включает введение, цели, методологию, результаты и рекомендации по их применению.

Социально-управленческий эксперимент

Относительно применения социального эксперимента в управлении существует множество предрассудков. Один из них основан на принципе ложного гуманизма: “Люди не кролики, на них нельзя экспериментировать!” Если придерживаться этого принципа, обществу нужно либо остановиться в развитии, поскольку первоначальным актом любых изменений является внедрение нововведений, либо внедрять в широких масштабах любое нововведение без предварительной проверки в малых масштабах. Результаты анализа советской истории управления убедительно показывают, что в тоталитарном обществе сфера научной социальной экспериментalистики очень ограничена. Нововведения довольно часто внедрялись без предварительных опытных проверок на основе идеологического обоснования их целесообразности, что приводило к огромным потерям, которые объяснялись не ошибками в конструкции нововведений, а происками врагов, что и являлось основой сталинских репрессий.

Социальный эксперимент — это способ получения информации о количественных и качественных изменениях пока-

зателей деятельности и поведения социального объекта в результате воздействия на него управляемых и контролируемых факторов (переменных). Социальный эксперимент предусматривает предметно-практическое преобразование объекта в соответствии с гипотезой в контролируемых и управляемых условиях маломасштабного бытия.

Социальному эксперименту, в отличие от других методов социологических исследований, свойственны высокая активность, преобразование объекта исследования, вмешательство исследователя в его структуру. Это обеспечивает, с одной стороны, высокую эффективность этого метода, а с другой стороны, сохраняет опасность материальных и моральных потерь и негативных остаточных деформаций объекта. Для того чтобы минимизировать дисфункциональные последствия от эксперимента, необходимо:

- осуществлять экспериментальные процедуры в соответствии с законом, соблюдать правовые и нравственные нормы;
- запрещать эксперименты, вызывающие снижение уровня жизни человека, нарушающие его права и свободы;
- проводить эксперименты с людьми при их согласии на опыты;
- в случае неудачи экспериментов компенсировать людям потери и обеспечивать возврат к прежним формам жизни.

Социальные эксперименты выполняют в обществе несколько важнейших функций.

Прежде всего, они реализуют проверочную функцию, т. е. проверяют гипотезы, новые способы деятельности, преобразования общественных отношений, а также помогают прогнозировать развитие, предвидеть изменения, которые произойдут в обществе.

В социологии эксперимент рассматривается как метод получения первичной эмпирической информации. При этом он принципиально отличается от всех других методов социологии высокой активностью, проникновением в сущность познаваемого. Это метод глубинного, а не поверхностного познания, как, например, социологическое наблюдение. Эксперимент позволяет получать представление о причинно-следственных связях, сложных зависимостях. Но высокие познавательные способности не даются даром. Достоинства метода перерастают в недостатки.

Получение знания посредством преобразования объекта исследования создает опасность негативных остаточных деформаций или даже разрушения объекта, который представляет собой людей или системы, определяющие их жизнедеятельность. Поэтому в обществе имеются правовые и моральные ограничения экспериментальной деятельности. При проведении опытов необходимы добровольное согласие людей, компенсация им возможных потерь и т. п.

В структуре эксперимента можно выделить три этапа, каждый из которых включает соответствующий комплекс операций (рис. 5.4).

Подготовительный этап объединяет разработку методологического и методического разделов программы эксперимента, формирование необходимых условий для проведения опыта.

Реализационный этап представляет собой предметно-практическую деятельность экспериментатора и обследуемых: испытание, наблюдение, контроль, измерение переменных, управление экспериментом и т. д.

Этап анализа и обобщения результатов связан с превращением социально-экспериментального факта действительности, полученного на предшествующем этапе, в факт науки.

Накопленный в современном мире значительный опыт социально-управленческих экспериментов позволяет сформулировать их типичные недостатки:

1. Отсутствие четкости в постановке целей и задач эксперимента. Дж. Кэмпбелл сформулировал шуточный закон эксперимента, который гласит: “Природа ненавидит бесцельного экспериментатора” [42, с. 194].
2. Недостаточная четкость модели проверяемого нововведения, которая существенно не отличается от прежней модели.
3. Непродуманность методики эксперимента, процедур, показателей, схем наблюдения, измерения, сравнения.
4. Слабость аналитического обеспечения эксперимента, анализа его гипотез, определение достижений и недостатков, обоснование рекомендаций для практического внедрения нововведений.

Несмотря на то что последние десятилетия авторитет эксперимента как эффективного критерия истины несколько ослаб,

Рис. 5.4. **Структура научного эксперимента**

он относится к наиболее интенсивно развивающимся методам научного познания. При этом наиболее рельефными являются такие тенденции его изменений:

- значительно расширяются отрасли науки, в которых начинает широко применяться экспериментальный метод научных исследований;
- стремительно развивается модельное, математическое и мысленное моделирование, которое особенно эффективно при работе исследователя с недоступными и теми объектами, действия с которыми ограничены в силу их особой ценности и уникальности;
- как и любой метод научных исследований, эксперимент интегрирует достижения в развитии других методов. Современные эксперименты все сильнее насыщаются тонкими методиками наблюдения и измерения, многочисленными приборами и установками.

Социометрический опрос

Для изучения малых групп и диагностики их ситуаций применяется социометрический опрос, который в 30-х годах прошлого века разработал американский психиатр и социальный психолог Дж. Морено. Он рассматривал этот опрос как метод созданной им теории социометрии (от лат. *socio* — общество и *metrio* — измерять) [47].

Социометрический опрос значительно отличается от обычного.

Во-первых, он измеряет не характеристики респондента, а взаимоотношения реальных людей. Ответом на него является не значение какого-то признака, а фамилия определенного члена группы.

Во-вторых, это определяет также представление полученных данных в виде социоматрицы или социограммы.

В-третьих, при обработке его результатов не применяются многие статистические методы анализа социологической информации.

Социометрический метод позволяет изучать три важнейших компонента личности:

- поведенческий, т. е. все, в чем проявляется личность, поступки и их оценки;

- эмоциональный, т. е. все, что относится к состояниям личности, положительным и отрицательным эмоциям, удовлетворенностью собой, другими, учебой, работой и т. д.;
- когнитивный, т. е. ощущения, восприятия, память, воображение, насколько они воспринимаются другими.

Социометрический опрос выявляет межличностные отношения путем фиксации взаимных симпатий или неприязни между членами малой группы. Между людьми существует шесть типов взаимоотношений (табл. 5.7).

Таблица 5.7

Характеристика типов взаимоотношений

Тип взаимоотношений	Характеристика
Х выбирает У, а У выбирает Х	Полные взаимные симпатии, взаимный выбор, наиболее ценная связь
Х выбирает У, а У опускает Х	“Односторонняя любовь”
Х выбирает У, а У отклоняет Х	Связь существует редко, склонна к конфронтации, неустойчива
Х опускает У, а У опускает Х	Люди живут в одном коллективе, но не взаимосвязаны, полное безразличие
Х опускает У, а У отклоняет Х	Один равнодушен к другому, а другой ненавидит его, “дремлющий конфликт”
Х отклоняет У, а У отклоняет Х	Назревший конфликт

Основные понятия метода — “выбор”, “отклонение” и “опускание”. “Выбор” обозначает желание респондента сотрудничать с другим, “отклонение” — нежелание сотрудничать, т. е. отрицательный выбор, а “опускание” — отсутствие и выбора, и отклонения.

Разработка социометрического опроса начинается с выбора социометрического критерия, т. е. определения конкретной ситуации выбора. Дело в том, что выбор одним человеком другого носит не абстрактный характер, а обязательно происходит по отношению к чему-либо, в соответствии с ситуацией. При этом могут использоваться критерий производственный и непроизводственный, социальный и психологический, положительный и отрицательный и т. п. Например, производственный критерий предусматривает выбор в производственной ситуации при выполнении какой-то работы, а психологический критерий выясняет психологическую совместимость.

После выбора критерия разрабатываются вопросы, при ответе на которые опрашиваемый должен указать фамилию или порядковый номер выбираемого. Например, такими вопросами могут быть:

1. Как Вы считаете, кто в Вашем коллективе пользуется наибольшим авторитетом?
2. Кто из членов коллектива вызывает наибольшие симпатии?
3. К кому Вы могли бы обратиться с вопросами по работе?
4. С кем из членов Вашего коллектива Вы могли бы поделиться личными переживаниями?
5. Кого из членов Вашего коллектива Вы пригласили бы в гости?
6. С кем из коллег Вы стали бы охотно выполнять совместные задания?
7. С кем из членов Вашего коллектива Вы не хотели бы иметь ничего общего?

При проведении опроса необходимо учитывать практическое значение социометрического метода, которое заключается в том, что он позволяет понять структуру межличностных отношений группы, выявить в ней ядро, подгруппы, положение отдельных людей. Такой опрос используется при решении задачи комплектования малой группы, например, при анализе степени развитости коллектива учащихся.

Таким образом, возможности рассматриваемого метода очень велики. К его несомненным достоинствам относятся простота, малые затраты времени, возможность лучше понять структуру коллектива, улучшить его социально-психологический климат, придать научность кадровой политике в трудовом коллективе. Вместе с тем этот метод требует довольно высокой квалификации социолога, умения налаживать контакты с опрашиваемыми. Рекомендации метода нельзя применять механически. Нужно также учитывать возможные негативные последствия от этого опроса в коллективе. Особенно катастрофическими могут быть последствия от применения метода в том случае, когда его результаты оказываются известны членам коллектива. Все скрытые и невыраженные конфликты под влиянием социометрии могут крайне обостриться. Поэтому результаты социометрического опроса должны составлять служебную тайну и применяться ру-

ководителем при реализации кадровой политики, управления карьерой, совершенствовании структуры коллектива.

Экспертный опрос

Эксперты представляют собой специалистов в определенной сфере науки или практики. Любой человек, а эксперт тем более, характеризуется двумя пластами знания: открытым, осознанным знанием и скрытым, неосознанным. Причем, задача экспертизы заключается в том, чтобы мобилизовать оба эти пласта знания. При этом возможности бессознательного, скрытого познания значительно превосходят результативность осознаваемой интеллектуальной деятельности. Поэтому экспертиза опирается на интуицию эксперта как психоэвристический феномен, помогает эксперту погрузиться в глубины бессознательного, ощутить состояния “озарения”, “прозрения”, “инсайта”. Для эксперта характерны две главные черты: наличие определенных уникальных знаний и способность оптимально использовать их для решения задач текущей практики.

Технологическая схема экспертизы основывается на технологии опроса. Она включает подбор экспертов, их инструктаж, опрос экспертов, анализ его результатов.

Построение программы экспертизы предусматривает решение вопросов, свойственных для любого исследования: определение целей, задач, объекта, предмета, гипотез экспертизы.

После этого формируется группа экспертов, т. е. определяется их количество, состав, вырабатываются требования к комплектованию группы экспертов. Формирование экспертной группы понимается как проблема выбора из некоторого множества специалистов (кандидатов в эксперты) лиц, наиболее компетентных в рассматриваемом круге вопросов, и составления из них экспертной группы. Начинается подбор экспертов с выявления их множества, из которого формируется экспертная группа. Следует отметить, что процедура формирования такой экспертной группы наименее всего разработана в практике. Особое внимание при этом уделяется компетентности, независимости и креативности экспертов. Эксперты должны хорошо знать проблему, иметь независимые суждения и отличаться творческим подходом к экспертизе.

Однако далеко не всегда удается сделать корректный вывод о наличии у экспертов этих качеств. Поэтому экспертов обычно отбирают либо по служебному положению, ученым степеням и званиям, известности в своих кругах. Чаще всего это делается довольно просто. Нескольким ведущим специалистам предлагается составить списки, в которые должны войти наиболее квалифицированные специалисты. Затем эти списки собирают и составляют единый список. При комплектовании экспертной группы используются методы “снежного кома”, “повтора фамилий” и др. При организации группы приходится достигать компромисс между необходимой полнотой группы, с одной стороны, и ресурсами, отведенными на экспертизу, — с другой.

Инструментарий экспертизы обычно включает опросник, методические рекомендации по проведению экспертизы и информационное обеспечение экспертов в целях повышения их компетентности.

Анкета эксперта существенно отличается от анкеты в массовом опросе. Она гораздо сложнее и основывается на количественных шкалах. Задача, которая возлагается на эксперта, гораздо сложнее, чем у респондента в массовом опросе. Эксперт должен определить меру нового и малоизвестного явления, а респондент массового опороса — отношение к известному явлению.

Перед опросом определяются численность, взаимоотношения экспертов, методика опроса, размер вознаграждения за работу. Нередко по наиболее сложным проблемам экспертизы для экспертов готовится подборка литературы с дополнительной информацией для того, чтобы ускорить вхождение экспертов в проблему, наилучшим образом подготовиться к экспертизе.

Опрос экспертов может проводиться по различным схемам, охватывать несколько туров с ознакомлением экспертов с результатами или без ознакомления.

Существенная специфика характерна и для анализа результатов экспертного опроса. Полученная от экспертов информация по каждому вопросу представляется в виде матрицы. Затем полученная информация анализируется. При этом анализ может быть как индивидуальный, так и общий. Индивидуальный анализ мнения экспертов предусматривает проверку их непротиворечивости, т. е. выясняется, действовал ли эксперт при вы-

полнении поставленной перед ним задачи в соответствии с допущениями о формировании экспертных суждений. Наиболее противоречивые суждения экспертов выбраковывают.

После этого осуществляется общий анализ совокупности собранных суждений. При этом выясняются такие характеристики, как согласованность суждений экспертов, осуществляются различные классификации объектов экспертизы, подсчитываются частотные характеристики и т. д. Полученные результаты представляются в различных формах: аналитической, математической, графической.

Метод моделирования

Под моделью обычно понимается некоторый аналог определенного фрагмента действительности. Модель отличается сходством или подобием реальному объекту, но не по всем характеристикам, а лишь по существенным. Благодаря подобию модель может замещать реальный объект в исследовании. Таким образом, модель характеризуется тремя свойствами:

- ***подобием объекту***, поскольку отражает оригинал, но не во всех его качествах, а лишь в наиболее существенных относительно целей и задач исследования;
- ***замещением объекта***, т. е. модель подменяет объект в процессе манипулирования им. Способность к замещению опирается на общность объекта и оригинала;
- ***перенесением знания на объект***, т. е. знания, полученные посредством исследования модели, могут быть перенесены на оригинал.

Метод моделирования имеет три аспекта:

- гносеологический, т. е. форму и сущность отражения объекта моделирования некоторым его заменителем — моделью;
- логический, т. е. совокупность мыслительных операций и приемов, умозаключений по аналогии, которые определяют связь между моделью и оригиналом;
- функциональный, т. е. роль модели в сборе, систематизации и объяснении фактов, ее эвристическая функция.

Модели классифицируют по способу репрезентации, объекту отражения, временному аспекту отражения, динамике отражае-

мых объектов, методу, посредством которого снимается знание с модели, способу представления модели, степени ее сложности и назначению (табл. 5.8).

Таблица 5.8

Классификация моделей

Критерий классификации	Виды моделей
Способ репрезентации	***Материальные; мысленные*** (собственно мысленные и знаковые)
Объект отражения	***Космические; физические; химические; биологические; экономические; политические; социальные; духовные***
Временной аспект отражения	***Модели прошлого; модели настоящего; прогнозы*** как модели будущего и пути его достижения
Динамика отражаемого объекта	***Статические*** — модели явлений, объектов; ***динамические*** — модели процессов
Характер отражаемого объекта	***Детерминистские***, отражающие предопределенные события; ***стохастические***, отражающие вероятностные процессы
Метод снятия знания с модели	***Системные; ситуационные; аналитические; экспериментальные***
Способ представления модели	***Качественные; количественные*** (математические)
Степень сложности	***Простые; сложные***, представляющие собой единство простых моделей; ***сверхсложные***, объединяющие несколько сложных моделей
Назначение модели	***Познавательные; оценочные; практические***

Моделирование не является самостоятельным методом познания. Его особенность состоит в том, что оно предусматривает применение других методов для получения знания с модели. Поэтому метод моделирования представляет собой построение и использование модели как некоторого представителя объекта, тождественного ему в основных существенных характеристиках. Модель проще оригинала, но отражает его в существенных характеристиках. Поэтому и появляется возможность ее изучения. Структуру моделирования можно представить на основании раскрытия его внутренней логики (рис. 5.5).

Рис. 5.5. **Структура метода моделирования**

Управленческая деятельность принципиально невозможна без применения моделей. Моделирование используется при анализе проблем организаций, осмыслении управленческих ситуаций, разработке стратегии, выработке направлений модернизации. Особенно интересным направлением применения моделей является обучение менеджеров. Гарвардский университет имеет развитую традицию эффективного обучения менеджеров посредством ситуационного моделирования. В России и Украине интересен опыт игрового или имитационного моделирования при обучении руководителей.

Социология управления, в отличие от менеджмента, использует специфические модели, основанные на специфике ее знания. Она моделирует такие объекты, как организации, институты, общности, социальные связи и отношения, различные виды социальных процессов.

Довольно часто в практике управления используются математические методы моделирования. Математика располагает значительным арсеналом моделирования социальных процессов, характеристика которых приведена в табл. 5.9.

Таблица 5.9

Математические методы моделирования социальных процессов в управлении

Методы	Характеристика
Корреляционно-регрессивные	Позволяют получить количественную характеристику связи, зависимости и взаимной обусловленности социальных характеристик
Матричные	Представляют собой специфические таблицы, характеризующиеся строчками и столбцами, когда в ячейках матрицы размещаются некоторые величины, связывающие две группы характеристик
Математического программирования	Предусматривают поиск оптимального варианта из совокупности вариантов без прямого перебора всех возможных вариантов
Сетевые	Представляют собой графическое представление событий, которые называются вершинами графа; связи между вершинами называются ребрами графа. Смысл моделей заключается в определении оптимального пути между начальной и конечной вершинами графа. Модели применяются при планировании работ
Исследования операций	Представляют собой отображение целенаправленных процессов по управлению и объективной оценке принимаемых решений
Имитационного и игрового моделирования	Имитация реальных процессов посредством построения математической модели и проведения с нею компьютерных экспериментов. Игровые модели представляют собой проигрывание возникающих в жизни, реальных ситуаций в целях выработки оптимальных вариантов поведения и навыков такого поведения

Соционика и ее возможности в управлении

Соционика относится к самым молодым наукам. Она возникла в конце 70-х — начале 80-х годов XX в. Эта наука интегральная, объединяющая достижения психологии и социологии. Она дает целостное представление о психике человека и его поведении. Теоретические предпосылки этой науки были заложены К. Юнгом, который, развивая идеи З. Фрейда, предложил описание психологического типа личности по признакам: экстраверсия — инверсия, мышление — эмоции, интуиция — ощущения, рациональность — иррациональность.

При этом экстраверты оценивают происходящее с объективной точки зрения, а интроверты — с позиции субъективного “Я”, своих желаний и стремлений. К. Юнг выделил рациональные и иррациональные типы. К первым он отнес мышление и эмоции, ко вторым — ощущение и интуицию. Однако главное в том, что эти функции не существуют у человека в паре, а у разных людей доминирует лишь определенной элемент пары. В последующем типология К. Юнга была усовершенствована и доведена до 16 типов информационного метаболизма, каждому из которых свойственна неодинаковая способность усваивать информацию. Другой важной предпосылкой для соционики является теория малых групп, которая описывает немногочисленные общности людей, находящиеся в непосредственном общении и взаимодействии. Дело в том, что именно в малых группах довольно сильно проявляются психологические типы людей. Важную роль в возникновении соционики сыграла и социометрия Дж. Морено. Непосредственный создатель идей соционики — литовская исследовательница Н. Аугустинавичюте.

Рассмотрим, что же дает исследователю соционика, каковы ее познавательные возможности.

Соционика как наука позволяет определить тип человека по четырем парам признаков, соответствующих определенным психическим функциям: экстраверт — интроверт, сенсорный — интуитивный, этик — логик, рациональный — иррациональный. Их характеристики приведены в табл. 5.10.

Таблица 5.10

Характеристика психологических типов

Психологический тип	Характеристика
1	2
Экстраверт	Ориентирован во внешний мир, энергичен, общителен, имеет много друзей, в поступках опирается на объективные данные внешнего мира, подчиняется требованиям общества, чужому мнению и т. д.
Интроверт	Сдержан, молчалив, замкнут, ориентирован на внутренний мир, собственные переживания и мысли, не на объекты внешнего мира, а на отношение к ним, стремится подчинить объекты, ответствен
Сенсорик	Воспринимает окружающий мир через ощущения, живет настоящим, склонен к эстетическому и чувственному наслаждению, редко сомневается, стремится к чистоте и порядку

Окончание табл. 5.10

1	2
Интуит	Физические ощущения неопределенные, плохо оценивает собственное физическое “Я”, чувствует и предвидит будущее, часто сомневается, плохо работает руками, но продуцирует идеи
Этик	Ладит с окружающими, смело манипулирует своими и чужими чувствами и эмоциями, оценивает людей с позиций “хороший — плохой”, уговаривает людей, ценит взаимоотношения
Логик	Прекрасно разбирается в закономерностях окружающего мира, легко выделяет главное, слушает голос “разума”, людей оценивает по принципу “разумный — неразумный”, доказывает людям, ценит целесообразность, закономерность, логичность
Рационалист	Проявляет четкость, отсутствие лишних движений, обдуманность действий и поступков, наличие готовых решений, строг, решителен, продумывает все детали, планирует, ценит порядок и регламентацию
Иррационалист	Раскован и импульсивен; присуща “раскачка” в работе; быстро завязывает контакты с людьми, любит импровизировать

В результате наблюдений и опросов были определены четыре основные характеристики человека: иррациональность, логика, интуиция, интраверсия. Иррациональность означает, что первой психической функцией является иррациональная, в данном примере это интуиция, а второй функцией обязательно будет рациональная, т. е. логика. Таким образом, имеем тип личности: интуитивно-логический интроверт, которому присвоен псевдоним “Бальзак”, или “Созидатель”. Всего можно получить 16 соционических типов личности.

Перечислим основные типы личностей (табл. 5.11): интуитивно-логический экстраверт (“Дон Кихот”, или “Новатор”) — К. Маркс, З. Фрейд, Г. Галлилей, А. Эйнштейн; сенсорно-этический интроверт (“Дюма”, или “Художник”) — Ж. Дантон, И. Эренбург, Я. Гашек, Л. Арагон, Р. Мартен дю Гар, К. Альдони, Е. Патон, Н. Хрущев; этико-сенсорный экстраверт (“Гюго”, или “Продавец”) — Г. Шлиман, Ф. Энгельс, Дж. Вашингтон, С. Боливар, Че Гевара; логико-интуитивный интроверт (“Декарт”, или “Ученый”) — Г. Гегель, Т. Мор, Т. Кампанелла, Н. Рерих, И. Курчатов, П. Капица, А. Сахаров; этико-интуитивный

экстраверт (“Гамлет”, или “Педагог”) — Ч. Чаплин, Л. Троцкий, И. Гете, Р. Вагнер, В. Шекспир; логико-сенсорный интроверт (“Горький”, или “Попечитель”) — М. Кальвин, Ф. Ницше, Сальвадор Дали, И. Сталин, Ле Корбюзье; сенсорно-логический экстраверт (“Македонский”, или “Поощритель”) — С. Разин, Е. Пугачев, Петр I, Наполеон Бонапарт, Г. Жуков, С. Королев, В. Ленин; интуитивно-этический интроверт (“Есенин”, или “Искатель”) — Лао-Цзы, Ю. Гагарин, Ж.-Ж. Руссо, Н. Бухарин; сенсорно-этический экстраверт (“Цезарь”, или “Политик”) — А. Пушкин, Цицерон, Л. Толстой, Д. Байрон, М. Горбачев; интуитивно-логический интроверт (“Бальзак”, или “Созидатель”) — Нострадамус, Н. Винер; логико-интуитивный экстраверт (“Джек Лондон”, или “Фельдмаршал”) — И. Ньютон, Л. Ландау, Р. Рейган, Р. Фейнман; этико-сенсорный интроверт (“Драйзер”, или “Охранитель”) — И. Тургенев, Т. Драйзер, Д. Сэлинджер; логико-сенсорный экстраверт (“Холмс”, или “Администратор”) — Т. Эдисон, Р. Зорге; этико-интуитивный интроверт (“Доктор Ватсон”, или “Писатель”) — Конфуций, В. Соловьев, Н. Бердяев, Г. Флоренский, Н. Карамзин; интуитивно-этический экстраверт (“Гексли”, или “Журналист”) — Т. Рузвельт, Д. Карнеги; сенсорно-логический интроверт (“Габен”, или “Мастер”) — А. Кристи, Луи де Фюнес, И. Тамм.

Таблица 5.11

Социотипы по базисным признакам К. Юнга

Базисный признак личности				Условное название социотипа	
Рациональный	Логик	Сенсорный	экстра интро	ЛСЭ ЛСИ	“Администратор” “Контролер”
	Логик	Интуитивный	экстра интро	ЛИЭ ЛИИ	“Предприниматель” “Аналитик”
	Этик	Сенсорный	экстра интро	ЭСЭ ЭСИ	“Энтузиаст” “Хранитель”
	Этик	Интуитивный	экстра интро	ЭИЭ ЭИИ	“Наставник” “Гуманист”
Иррациональный	Логик	Сенсорный	экстра интро	СЛЭ СЛИ	“Маршал” “Мастер”
	Логик	Интуитивный	экстра интро	ИЛЭ ИЛИ	“Изобретатель” “Критик”
	Этик	Сенсорный	экстра интро	СЭЭ СЭИ	“Политик” “Посредник”
	Этик	интуитивный	экстра интро	ИЭЭ ИЭИ	“Психолог” “Лирик”

Соционика открывает широкие возможности по комплектованию малых групп, трудовых и учебных коллективов, оптимизации взаимоотношений. Дело в том, что природа дала каждому человеку лишь одну шестнадцатую часть его психической сущности, а поэтому и предрасположенность к определенному виду социальной деятельности, роли, информации, поведения и т. д. Отсюда каждый человек, обладая определенными достоинствами, имеет и существенные недостатки, которые в малых группах могут либо погашаться, либо усиливаться другими людьми. Каждому человеку нужен его дуал — дополняющий человек, способный защитить его слабые стороны, взять на себя нагрузку по тем функциям, которые не являются для него творческими, а для дуала являются естественными проявлениями.

Вместе с тем соционика довольно интересно объясняет сущность государственной службы с позиций личностного фактора, связывая тип личности со спецификой деятельности и особенностями этапа исторического развития общества. Оперируя такими понятиями, как экстраверт или интроверт, сенсорик или интуит, этик или логик, рационалист или иррационалист, соционика выделяет 16 типов личностей, среди которых к государственной службе наиболее приспособлены логико-сенсорный экстраверт, или “Администратор”, сенсорно-этический экстраверт, или “Политик”, сенсорно-логический экстраверт, или “Поощритель”. Как видим, государственная служба требует экстравертности, т. е. ориентации на внешнюю среду: общество, государство. Этичность и логика обеспечивают деятельностный и нравственный аспекты личности служащего государству. Также представляет интерес объяснение соционикой команд государственных служащих, складывающихся под воздействием информационного метаболизма по принципу взаимного дополнения участников. Теория квадр и их смены, разработанная соционикой, довольно хорошо согласовывает тип эпохи с типом действующих личностей. Например, квадра Альфа, состоящая из интуитивно-логического экстраверта, логико-интуитивного интроверта, сенсорно-этического интроверта и этико-сенсорного экстраверта, воспринимает окружающий мир более совершенным и стремится улучшить порядок вещей. Квадра Бета (сенсорно-логический экстраверт, логико-сенсорный интроверт, интуитивно-этический интроверт и этико-интуитивный экстраверт)

отличается узкопрактической направленностью, ориентирована на диктаторские и деспотические режимы, подчинение человека общей цели. Квадра Гамма (сенсорно-этический экстроверт, этико-сенсорный интроверт, интуитивно-логический интроверт и логико-интуитивный экстраверт) называется квадрой "бури и натиска", ориентирована на бурную динамику общества, его встряхивание и обновление. Квадра Дельта (логико-сенсорный экстраверт, сенсорно-логический интроверт, этико-интуитивный интроверт и интуитивно-этический экстраверт) занимается внедрением и совершенствованием вплоть до исчерпания скрытых возможностей инноваций.

В то же время соционика способствует подлинной революции в обучении и воспитании. Она делает индивидуальный подход в подготовке и переподготовке кадров психологически обоснованным, позволяет осуществлять профессиональный отбор людей в зависимости от их психической предрасположенности к конкретному виду социальной деятельности, формировать такие учебные коллективы и создавать такие методики, которые обеспечат сверхэффективное усвоение знаний.

Велики также возможности этой науки для объяснения конфликтов, возникающих в управлении, раскрытия многих загадок истории, которые зачастую находятся в узлах социально-психологических взаимодействий. Почему И. Сталин ненавидел Л. Троцкого, а В. Ленин любил Н. Бухарина? Объяснить это достаточно аргументировано может соционика.

Таким образом, соционика — это удивительная и фантастическая наука, которая еще не раскрыла всего богатства возможностей.

Мониторинг

Мониторинг обычно рассматривают как специальную систему управления, которая связана с получением и анализом информации относительно некоторого объекта управления, и выделяют в ней три системы: информационную, аналитическую и оперативную. Этот подход правильный, но носит обобщенный характер. В нем теряется смысл мониторинга как комплекса научно-технических и организационных мер, обеспечивающих систематический контроль над состоянием и тенденциями развития объекта. Подходов к

мониторингу существует множество. Под мониторингом часто понимается информационное средство практической деятельности, средство контроля, управления. Так, в справочнике директора предприятия приводится такое объяснение понятия "мониторинг": это информационное средство контроля за реализацией продукции. При его моделировании выделяют следующие составляющие применительно к контролю качества продукции: формулирование основных требований к проведению мониторинга (цели, критерии, программа); выбор места тестирования товара (торговая организация, город, магазин и т. п.); определение содержания маркетинговой деятельности, проводимой предприятием и его конкурентами в настоящий момент; анализ результатов оптовой и розничной торговли (объем продаж; доля исследуемого товара в общем объеме продаж оптовой и розничной сети; средний объем продаж, приходящийся на один центр оптовой торговли, розничный магазин; средства доставки товара в торговую сеть; объем готовой продукции на складах магазинов; максимальная вместимость складов; динамика цен; анализ поведения потребителей (объем покупок; доля анализируемого товара в потребительской корзине покупателя; демографические характеристики покупателя; предпочтения при покупке и т. д.); периодическое формирование аналитических отчетов о состоянии реализации продукции [64, с. 135]. Некоторые ученые рассматривают мониторинг как средство контроля или управления.

Такая неоднозначность институционального определения мониторинга вполне естественна. Действительно, он может быть и средством познания, получения информации, и средством контроля, и средством управления.

Универсальность мониторинга как инструмента, который применяется в различных сферах общества, проявляется в его функциональном разнообразии. Наиболее важные его функции — диагностическая, аналитическая, моделирующая, проверочная, прогностическая и практическая (табл. 5.12).

Приведенные функции мониторинга представляют собой своеобразные направления его применения по решению возникающих задач. Теперь легко можно определиться с задачами, позволяющими решать мониторинг.

Наиболее важные диагностические задачи. Под диагностикой понимается алгоритмизированное, оперативное, рутинное и надежное средство получения информации о состоянии объекта, которая не является принципиально новой. Рассмотрим ***диагностические задачи*** мониторинга применительно к местному самоуправлению.

Таблица 5.12

Функциональное поле мониторинга общественного мнения

Функция мониторинга	Характеристика
Диагностическая	Определение состояния процесса, возникших проблем, их отклонения от нормы
Аналитическая	Включает различные направления анализа полученных результатов: параметров объекта, ситуационный, проблемный, причинно-следственный
Моделирующая	Построение моделей ситуаций и воздействий на них
Проверочная	Проверка гипотез относительно различных аспектов развития объекта
Прогностическая	Построение моделей будущего (поисковый прогноз) и моделей путей его достижения (нормативный прогноз)
Практическая	Выработка модели коррекции объекта управления в соответствии с его целями и задачами

- ***Диагностика***, например, общественного мнения с позиций ***социальной напряженности*** в местном социуме и особенно вопросов, которые может решать местное самоуправление.
- ***Выявление изменения системы ценностей*** местного сообщества. Речь идет об ослаблении одних ценностей и усилении других. Прежде всего это касается двух полярных систем ценностей: коммунистической или социалистической системы ценностей и системы капиталистических, либеральных ценностей. Дело в том, что эти системы не существуют отдельно друг от друга. Зачастую они пересекаются в одной социальной группе и даже одной личности, которая представляет собой сложное и противоречивое сочетание противоположных ценностных систем. Это вполне объяснимо переходным транзитивным характером совре-

менного украинского общества. Отсюда важнейшая задача мониторинга — изучить количественные и структурные изменения ценностного мира местного сообщества.

- ***Оценка авторитета***, например, руководителей и институтов местного самоуправления посредством измерения различных рейтингов.
- ***Выявление степени готовности*** местного социума, его общностей и социальных групп ***к нововведениям***, реформированию определенной части жизни местного сообщества. Любая инновация должна находиться под специальной и постоянной опекой со стороны мониторинга.
- ***Выявление социальных проблем***, требующих решения, и взятие их на особый учет. При этом для практики принципиально важно выделение долго- и кратковременных проблем. Если вторая группа проблем временна, то первая требует постоянной работы с ними.
- ***Выяснение приоритетов и тенденций развития*** объекта мониторинга.
- ***Диагностика организаций, трудовых коллективов, руководящих кадров***. Этот аспект диагностики играет исключительно важную роль для совершенствования управления и самоуправления.
- ***Создание специальных подсистем мониторинга:*** экологического состояния среды обитания, качества продовольственных товаров, уровня жизни населения и бедности, надежности основных техногенных объектов от аварий, состояния здоровья населения и т. д.

В ходе мониторинга накапливается значительный объем информации, которая является систематизированной, ритмической, развертывающей поведение объектов в пространстве и времени. Это создает благоприятные условия для аналитической деятельности. К важнейшим ***аналитическим задачам*** мониторинга относятся:

- анализ ***структурных характеристик*** объекта мониторинга (социально-демографических, профессионально-квалификационных, образовательных и др.) в целях выявления основных тенденций его развития;
- анализ основных направлений, форм, проблем ***жизнедеятельности социума***;

- анализ ***эффективности*** объекта в целом и деятельности отдельных его институций. Например, мониторинг городского развития предусматривает анализ эффективности формирования и использования местного бюджета, функционирования хозяйственного комплекса сообщества, его инженерной инфраструктуры и других подсистем;
- анализ ***экстремальных ситуаций и конфликтов***, причин их возникновения, тенденций развития, способов решения. Заметим, что, исследуя общественное мнение, можно получить важную информацию о причинах конфликтов, их характере, вариантах поведения в них;
- анализ ***имиджа*** органов и лидеров власти и местного самоуправления среди населения.

Это направление аналитической деятельности предусматривает исследование мнения населения о таких важных характеристиках местной власти, как открытость, конструктивность, способность к сотрудничеству, профессионализм.

Мониторинг направлен не только на выяснение характеристик местного сообщества, среды его обитания, а также черт местного самоуправления. Его назначение заключается в том, чтобы подготовить необходимые улучшения. В этой связи выделяется особая совокупность задач ***моделирования:***

- моделирование возникновения и прохождения ***нововведений***, предусматривающее построение модели возникновения нововведения и распространения его в анализируемом социуме. При этом довольно часто применяют факторные модели, в которых выделяются стимулы и торможения нововведений;
- построение ***программ развития*** объекта, которые должны, во-первых, давать четкий диагноз состояния его жизнедеятельности; во-вторых, формулировать цели и задачи развития; в-третьих, давать полное представление о механизмах реализации и ресурсах, необходимых для достижения целей и решения задач; в-четвертых, детально представлять конкретные результаты развития;
- моделирование ***конкретных ситуаций*** в жизнедеятельности объекта. Речь идет не обо всех возможных ситуациях, а только о наиболее важных и распространенных в практике;

- разработка социальных технологий объекта. Например, для города как объекта мониторинга могут быть эффективны технологии оптимизации управления, стабилизации и развития территорий и трудовых ассоциаций.

Мониторинг содержит элемент ***проверки***. По сути, он представляет собой специфическую разновидность измерительного социального эксперимента. От обычного эксперимента мониторинг отличается тем, что его процедуры имеют несколько другую цель. Так, в обыкновенном натурном эксперименте происходит воздействие на объект в контролируемых и управляемых условиях и фиксируются состояния объекта до введения гипотетического импульса и после его проявления. Цель его состоит в получении подтверждения или опровержения гипотезы. В мониторинге сначала измеряется реальный объект. После этого результаты измерения сравниваются с нормативными данными. Затем уже реальный объект изменяется в аспекте норм. Таким образом, мониторинг осуществляет ***проверочную деятельность***, которая составляет содержание целого класса задач:

- обеспечивает ***проверку*** моделей деятельности;
- не только проверяет модели, но и ***корректирует*** их в связи с изменившимися условиями, ***адаптирует*** их к новым условиям. Это отличает мониторинг от эксперимента.

В структуре мониторинга предусматриваются систематические измерения реальных социальных объектов, что позволяет строить временные (трендовые) их модели. Они являются основой для прогнозирования. В этой связи различают несколько ***прогностических задач***, которые можно решать в ходе мониторинга:

- ***построение прогнозов*** относительно объекта мониторинга;
- выявление ***критических (реперных) точек*** в его развитии, где качественно изменяется жизнь сообщества.

Если рассматривать мониторинг с ***технологических позиций***, то в нем можно выделить, во-первых, не разовые замеры процессов, а периодические, позволяющие судить об их динамике; во-вторых, систематическое выяснение состояния явлений и процессов и использование этой информации по каналу обратной связи; в-третьих, мониторинг не сводится только к измерительной деятельности, а предусматривает еще и выработ-

ку, а также реализацию преобразовательных воздействий на объекты.

Для практической организации мониторинга во всех этих сферах принципиально важно знать его структуру. Основываясь на представленном определении мониторинга, ее можно представить в виде рис. 5.6.

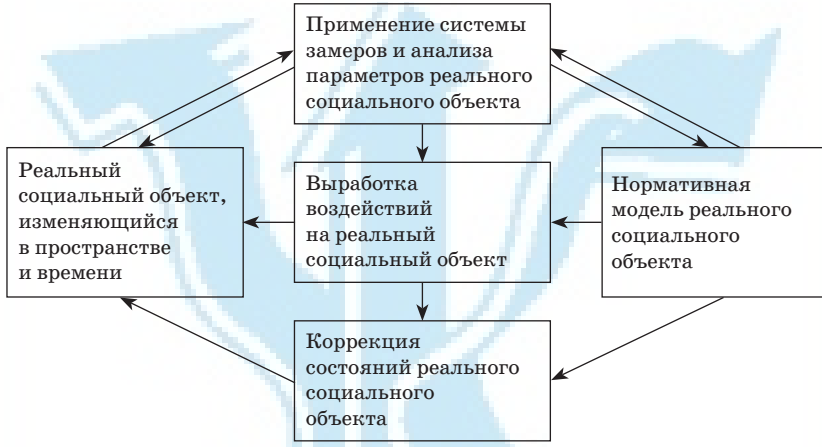


Рис. 5.6. **Структура мониторинга**

Суть данных, показанных на рис. 5.6, заключается в том, что мониторинг представляет собой некоторую технологию, размещенную между реальным социальным объектом и его мысленной нормативной моделью, которая служит системой координат для анализа. Технология мониторинга включает три процедуры: применение системы замеров и анализа параметров реального социального объекта; выработку воздействий на реальный социальный объект для выправления процесса; корректирующую деятельность, в результате которой объект снова входит в зону нормального развития.

При детальном рассмотрении технологической схемы в мониторинге можно выделить следующие блоки операций.

1. Определение характеристик объекта, представляющих интерес для анализа.
2. Построение индикаторов и шкал измерения.

3. Обоснование методов измерения относительно их специфики и способности замерять выделенные характеристики с заданной ошибкой измерения.
4. Фиксация первоначальной ситуации объекта, первоначальный замер его характеристик.
5. Повторяющиеся замеры характеристик объекта через определенные промежутки.
6. Текущий анализ, который выявляет различия в характеристиках двух соседних во времени состояний объекта.
7. Построение матрицы мониторинга.
8. Анализ матрицы мониторинга для выявления факторов и характера влияния, а также изменений объекта.
9. Выработка практических рекомендаций по совершенствованию управления объектом в аспекте информации о факторах и тенденциях развития.

Процедуры измерения мониторинга обеспечиваются применением методов получения эмпирической информации, каждый из которых имеет определенные возможности, достоинства и недостатки.

Мониторинг объединяет огромное количество разновидностей. Будучи способом отслеживающей деятельности, он модифицируется в зависимости от типа объекта, цели и результата, функционального назначения, степени отражения системы и среды, характера движения объекта, способа измерения, степени нормирования и отражения параметров объекта. Это позволяет разработать его классификацию (табл. 5.13).

В практике социологического мониторинга наиболее часто применяются такие социологические методы: массовый социологической опрос; анализ документов; телефонный опрос. В зависимости от применения этих методов в практике используются такие виды мониторинга, как опросный, экспертный, СМИ и телефонный.

Опросный мониторинг представляет собой изучение массового сознания, оценок, рейтингов, социально-политических портретов, имиджей, отношения различных социальных групп к определенным явлениям и процессам, а также детальный анализ общественного мнения и базируется на технологиях массового выборочного опроса, позволяет понять тенденции развития общественного мнения, появление и формирование напряжен-

Таблица 5.13

Основные разновидности мониторинга

Критерий классификации	Разновидности мониторинга и их характеристика
1	2
Тип объекта мониторинга	***Научно-технический мониторинг*** — выявляет тенденции развития науки и техники. ***Техногенный мониторинг*** — отслеживает параметры устойчивости крупных технических объектов и сооружений. ***Климатический мониторинг*** — фиксирует основные характеристики климата. ***Экологический мониторинг*** — отслеживает взаимодействие природы и человека. ***Экономический мониторинг*** — исследует экономику, деятельность ее субъектов. ***Медицинский мониторинг*** — отслеживает заболеваемость населения, развитие здравоохранения. ***Демографический мониторинг*** — выявляет тенденции развития демографических характеристик населения. ***Финансовый мониторинг*** — отслеживает финансовые процессы. ***Политический мониторинг*** — изучает процессы власти, функционирование политической системы, ее субъектов и прежде всего государства. ***Управленческий мониторинг*** — отражает проблемы управления. ***Социальный мониторинг*** — изучает объекты и процессы социальной сферы: социальную защищенность, бедность, удовлетворение потребностей и др. ***Мониторинг культуры*** — фиксирует процессы в сфере культуры, воспитания, науки, религии и т. д.
Цель, результат мониторинга	***Научно-исследовательский мониторинг***, целью и результатом которого являются знания закономерностей и тенденций развития объекта. ***Контролирующий мониторинг***, целью и результатом которого являются процедуры контроля. ***Управленческий мониторинг***, целью и результатом которого являются управленческие решения
Функциональное назначение	Диагностический мониторинг — предусматривает квалификацию проблем системы. Аналитический мониторинг — направлен на анализ проблем системы. Прагматический мониторинг — ориентирован на выработку практических действий с системой. Прогностический мониторинг — предусматривает разработку прогнозов системы

Окончание табл. 5.13

1	2
Степень отражения системы и среды	***Мониторинг системы*** — ориентирован на выявление реакций системы на внешнюю среду. ***Мониторинг внешней среды*** — направлен на измерение воздействий внешней среды на систему. ***Мониторинг системы-универсум*** — ориентирован на выяснение взаимодействия системы и среды
Характер движения объекта	***Мониторинг равновесия и достижения цели*** — отслеживает отклонения системы от состояния равновесия или от цели. ***Инновационный мониторинг*** — отображает инновационные процессы, их стимулы и торможение. ***Антикризисный мониторинг*** — выявляет действенность анатикризисных мер
Способ измерения	***Отчетно-статистический мониторинг*** — основан на подготовке статистических отчетов. ***Опросный мониторинг***, когда средством получения информации является опрос участников исследуемого процесса. ***Экспертный мониторинг*** — использует в качестве источника информации специалистов. ***Мониторинг–контент-анализ*** — средством получения информации является анализ документов в форме контент-анализа. ***Телефонный мониторинг*** — ориентирован на телефонный опрос. ***Мониторинг посредством наблюдения***, периодических фокус-групп — основан на наблюдении и сфокусированном наблюдении
Степень нормирования	***Нормативный мониторинг*** — строится на установлении соответствия характеристик норме. ***Ненормируемый мониторинг*** — строится на выяснении различия состояний объекта
Степень отражения параметров объекта	***Комплексный мониторинг*** — отражает все стороны объекта. ***Некомплексный мониторинг*** — отражает наиболее важные стороны объекта

ности, конфликтов и фрустраций. Поэтому он очень дорог, характеризуется значительными затратами труда, предусматривает создание сети интервьюеров, разработку выборки, методик поиска и опроса интервьюеров. Обычно используется в ключе-

вых точках общественного развития для выработки эффективной стратегии поведения политических субъектов.

Экспертный мониторинг основан на опросе экспертов — специалистов в теме опроса. Хотя он менее трудоемок по сравнению с массовым опросом на этапе сбора информации, однако имеет более сложную аналитическую технологию, а поэтому в нем больше времени занимает представление информации в форме, удобной для заказчика.

Мониторинг СМИ представляет собой инструмент анализа динамики информационного пространства. Он способствует отслеживанию публичной активности политиков и управленцев, выявлению их сильных и слабых сторон, формированию характеристик имиджа, тематики публикаций, появление и развитие информационных поводов. Различают мониторинг СМИ ***личностный***, когда изучается публичная активность конкретных персоналий и единицей анализа берется определенный набор личностных качеств персоны, проявляющихся в различных ситуациях; ***событийный***, ориентированный на изучение роли субъектов в различных событиях, а единицей анализа берется информационный повод; ***оценочный***, направленный на изучение характера оценок субъектов, а единицей анализа берется оценка информационных поводов экспертами.

В разработке и реализации различных моделей мониторинга широко используется построение классификаторов, которые облегчают и систематизируют сбор документальной информации. С различной степенью жесткости используется количественный анализ результатов.

Телефонный мониторинг — наиболее удобное, дешевое и быстрое средство получения оперативной информации о состоянии массового сознания. Его несомненными достоинствами являются простота, возможность быстрого выявления тенденций, недостатком — небольшое количество используемых индикаторов.

5.4. Аналитическое обеспечение управленческой деятельности

Сущность анализа и его основные разновидности

Анализ является важнейшим инструментом управленческой деятельности, позволяющим исследовать причины, вскрывать взаимосвязи и выявлять тенденции совершенствования управленческой деятельности:

- получать информацию, необходимую для обоснования целей и формирования задач управления;
- аргументировать принимаемые управленческие решения;
- выявлять социальные резервы и использовать их для повышения эффективности производства и управления;
- наилучшим образом выходить из кризисных и неоднозначных ситуаций;
- содействовать разработке концепций, проектов, программ, планов и прогнозов;
- совершенствовать организацию и систему управления.

Управленческий анализ основан на разделении объекта на составные части для самостоятельного их изучения. Он представляет собой довольно многообразное явление. Среди методов анализа выделяются механическое расчленение, определение динамического состава, выявление форм взаимодействия элементов целого, нахождение причин явлений, выявление уровней знания и его структуры, разделение элементов на классы и подклассы. Анализ не должен упускать качество предметов, поскольку в каждой области знания имеется определенный предел членения объекта, за которым осуществляется переход в иной мир свойств и закономерностей.

Выдающийся английский философ Б. Рассел (1872–1970) считал анализ основным источником научного прогресса. Этот метод научного познания позволяет выделить и изучить исходные составляющие объекта.

Анализ содержит несколько важнейших операций.

1. Расчленение и дифференциация содержания объекта исследования. При этом в объекте могут выделяться структурные единицы, элементы, состояния, связи, фазы, зависимости и др. Расчленение и дифференциация могут проводится как эмпирически посредством применения наблюдения, так и мысленно

при использовании методов классификации составляющих объекта. В процессе расчленения и дифференциации остаются открытыми такие важные вопросы: можно ли считать наблюдаемые структурные единицы, состояния, связи наиболее простыми, далее не разложимыми клеточками изучаемых объектов; все ли важные характеристики, определяющие поведение изучаемых объектов, выделены, учтены и изучены в наблюдении; насколько значимы различия между выделенными характеристиками, положенными в основу их классификации. Ответ на эти вопросы требует следующей операции.

2. Постулирование, обоснование осуществленного деления объекта на составляющие. При этом обращается внимание на уровень расчленения, степень элементарности выделенных единиц.

3. Последовательное выделение изучаемых характеристик и их изучение.

Важно подчеркнуть, что анализ невозможен без использования, интеграции в его процесс других эмпирических и теоретических методов познания: наблюдения, сравнения, эксперимента, классификации и синтеза, который позволяет мысленно проверять правильность расчленения путем соединения частей в целое.

Аналитическая деятельность может классифицироваться по таким основаниям, как типы объекта анализа, науки и метода, уровень познания, место в исследовании. При этом каждая разновидность аналитической деятельности имеет определенное назначение в обществе, характеризуется технологической спецификой (табл. 5.14).

Следует отметить, что наблюдается пересечение видов анализа, выделенных по первым двум критериям. Так, экономический анализ выделяется одновременно по объекту и науке. Это же касается эстетического, психологического и других видов анализа. Но важно подчеркнуть, что смысл классификации по этим двум критериям заключается в том, что первый предусматривает рассмотрение объектного мира анализа, который, несомненно, существенно влияет на аналитическую деятельность, а второй критерий, по сути, свидетельствует о научном патронате анализа, его развитости в пределах науки.

Таблица 5.14

Разновидности аналитической деятельности

Критерий классификации	Виды аналитической деятельности и их характеристика
1	2
Тип объекта анализа	***Экономический анализ*** — исследование экономических явлений, объектов и процессов; в зависимости от величины объектов подразделяется на макроэкономический и микроэкономический. ***Экологический анализ*** — осмысление экологических систем, взаимодействия человека и природы. ***Управленческий анализ*** — исследование управленческих систем, процессов принятия решений. ***Социальный анализ*** — исследование объектов, явлений и процессов социальной сферы общества. ***Политический анализ*** — отражает политические явления, институты и процессы (включает собственно политический анализ и анализ политики как объекта). ***Педагогический анализ*** — изучение процессов воспитания. ***Ментальный анализ*** — исследование духовных процессов
Тип науки	***Философский анализ*** — осмысление всего сущего с позиций философии. ***Аксиологический анализ*** — изучение ценности явлений с позиции науки о ценностях. ***Прогностический анализ*** — на основе достижений прогностики осмысление явлений настоящего с позиции запросов будущего. ***Исторический анализ*** — изучение явлений прошлого, а также настоящего в аспекте преемственности, с позиций истории. ***Экономический анализ*** — исследование на инструментарной основе экономических наук. ***Политологический анализ*** — осмысление политических объектов, институтов, процессов с позиций политологии. ***Социологический анализ*** — изучение общества и его подсистем с позиций социологической науки. ***Праксеологический анализ*** — исследование эффективности и рациональности деятельности с позиций праксеологии. ***Психологический анализ*** — предусматривает использование арсенала психологии. ***Культурологический анализ*** — основан на культурологии. ***Этический анализ*** — основан на принципах этики. ***Эстетический анализ*** — изучение явления с позиций эстетики

Окончание табл. 5.14

1	2
Тип метода	***Системный анализ*** — эксплуатирует системный подход (структурный, функциональный, структурно-функциональный). ***Логический анализ*** — основан на инструменте логики. ***Причинно-следственный анализ*** — опирается на причинно-следственный подход к явлениям действительности. ***Проблемный анализ*** — основан на использовании проблемного подхода к реальности. ***Статистический анализ*** — основан на принципах и методах статистики (корреляционный, факторный, кластерный, дисперсионный, регрессионный, ковариационный). ***Программно-целевой анализ*** — опирается на программно-целевой метод. ***Балансовый анализ*** — основан на методе баланса. ***Ситуационный анализ*** — осмысление складывающихся ситуаций
Уровень познания	***Методологический анализ*** — осмысление объектов и процессов с позиций принципов, методов, приемов. ***Теоретический анализ*** — основан на позициях уже имеющейся теории либо ее построения. ***Эмпирический, или фактологический, анализ*** — выявление фактов и их закономерностей
Место в исследовании	***Первичный анализ*** — составляющая исследовательского процесса получения и осмысления результатов. ***Вторичный анализ*** — осмысление результатов проведенных ранее исследований

Подобные пересечения наблюдаются и по другим критериям. Это с одной стороны доказывает сущностный характер выделенных признаков классификации, а с другой — обнаруживает языковые затруднения в обозначении оттенков, отличающих один вид анализа от другого, сходного с ним по названию.

Организация аналитической деятельности в управлении

Управленческий анализ представляет собой способ исследования управленческих систем, особенно процессов принятия решений. Это специфический вид анализа. Вместе с тем следует подчеркнуть, что в нем могут использоваться все остальные виды анализа. Напри-

мер, управленческий анализ существенно обогащается благодаря применению системного, или прогностического, анализа.

Необходимость аналитического обеспечения управления определяется несколькими обстоятельствами. Во-первых, управление как информационно-перерабатывающая деятельность характеризуется нарастающими объемами разноплановой информации, непригодной к непосредственному ее использованию управленцем, а нуждается в специальной переработке в свете принятой парадигмы управления и решаемых задач. Во-вторых, современное управление становится все более динамичным и ситуативным, что приводит к учащению обострения потребности в знании, сведениях, которые позволили бы принять правильное решение относительно выхода из ситуации.

Согласно Л. Князевой и Е. Тавокину, информационно-аналитические структуры должны обеспечивать следующие возможности [35, с. 7–8]:

- получения регулярной (в режиме мониторинга) аналитической и обзорной информации по важнейшим аспектам внешней относительно управляемой среде (на основе традиционного и контент-анализа СМИ, соответствующей нормативной и директивной информации, имеющихся и инициированных данных о состоянии различных объектов и структур управления и т. п.). Система должна иметь ресурс для гибкого, оперативного, иногда опережающего изменения номенклатуры переменных в первичных (полевых) документах в зависимости от ситуации, заданий руководства и т. п.;
- подготовки аналитических и прогнозных материалов по актуальным проблемам состояния и развития управляемого объекта (экспертные опросы, целевые исследования, выборочные данные, полученные по телекоммуникационным линиям связи, и т. д.);
- разработки ситуационных моделей решения перспективных проблем;
- оперативного получения оптимального объема информации в непредвиденных и чрезвычайных ситуациях (наличие средств подключения к соответствующим базам данных).

Важно также, чтобы информационно-аналитические структуры обеспечивали диагностику ситуаций, улавливали тенденции изменения общественного мнения, вырабатывали рекомендации для руководства в целях изменения общественного настроения, предотвращения возможных конфликтов и т. д.

Аналитическая деятельность в управлении имеет несколько институциональных форм реализации (рис. 5.7).

Рис. 5.7. **Институциональные формы аналитической деятельности в управлении**

Наиболее развитой формой аналитической деятельности являются отделы аналитики в организации, удовлетворяющие потребность организации в значительных объемах специализированной аналитической информации. Аналитики-консультанты со стороны выполняют, как правило, наиболее сложные задания, связанные с разработкой программ антикризисной деятельности, модернизацией организации, ее исследованиями. Значительную роль играет также аналитическая деятельность непосредственно управленца и его команды.

Воздействие аналитика-социолога на принятие решений иллюстрирует рис. 5.8.

Эффективное развитие аналитической деятельности требует подготовки специалистов в области аналитической деятельности, системного анализа, поиска и обработки информации, проведения в управлении научных исследований. Управленческий консультант-аналитик — одна из знаковых фигур современного управления.

Важно и то, чтобы знаниями, умениями и навыками аналитической деятельности владел каждый управленец.

К наиболее важным задачам, которые решаются посредством аналитической деятельности, относятся следующие:

- обоснование необходимости и эффективности управленческих решений и их отбор;
- интеллектуальное обеспечение оценивания, без которого невозможна не только управленческая, но и любая другая деятельность. Выработанная оценка является основой для планирования и осуществления деятельности;
- значимой для повышения эффективности управления представляется экспертиза не только управленческих решений, но и законодательных и нормативно-правовых актов, концепций реформ, проектов, предложений и рекомендаций. Задача аналитической деятельности при этом заключается в выяснении обоснованности, соответствия нормам предлагаемого для экспертизы материала, осмысления позитивных и негативных последствий от их реализации.

Рис. 5.8. **Воздействие аналитика на принятие решений**

В ***содержательном плане*** управленческий анализ акцентирует внимание на шести составляющих.

1. Определение содержания, масштабов, степени остроты и структуры управленческой проблемы.

2. Анализ управленческой стратегии, целей и задач, тактики реализации.

3. Исследование вариантов управленческих действий, вариантов управленческих решений, которые определяют эти действия.

4. Анализ управленческих результатов, которые можно получить в процессе реализации управленческих решений.

5. Анализ возможностей и ограничений для достижения определенных результатов.

6. Оптимизация управленческой деятельности в аспекте реализации целей и задач при имеющихся возможностях и ограничениях.

С ***формально-организационных*** позиций различают следующие этапы управленческого анализа.

1. Разработка программы проведения анализа, предусматривающей достижение определенности относительно проблемы, объекта, предмета, целей, задач, гипотез и инструментария анализа.

2. Формирование, поиск или укомплектование исследовательского коллектива, подготовка его для аналитической работы.

3. Разработка исследовательским коллективом концепции анализируемого явления, позволяющей объяснить явление и возможные его изменения.

4. Разработка системы показателей и критериев, отражающих суть проблемы, существенные свойства исследуемого объекта. При этом важно, чтобы показатели и критерии их оценки были сформулированы четко и однозначно.

5. Сбор, систематизация, обработка информации в соответствии с показателями и критериями анализа. При этом применяются различные методы получения информации — от статистики до опросов.

6. Собственно анализ информации, направленный на проверку сформулированных в программе гипотез, выявление причин и закономерностей развития объекта.

7. Выработка практических рекомендаций для органов управления по решению возникшей проблемы.

8. Составление аналитических документов по результатам анализа: отчета, аналитических записок, пресс-релизов и др.

Аналитическая деятельность осуществляется прежде всего посредством применения конкретных методов познавательной деятельности. Каждый из аналитических методов представляет

собой совокупность определенных принципов, правил, приемов и алгоритмов аналитической деятельности, сложившихся в некоторую систему в процессе применения. Именно владение арсеналом этих методов и составляет одну из важнейших проблем подготовки управленцев. Характеристика основного арсенала этих методов приведена в табл. 5.15.

Таблица 5.15

Характеристика основных методов аналитической деятельности

Метод аналитической деятельности	Характеристика
1	2
Декомпозиции	Разделение сложного явления на простые составляющие. При этом объектом разделения могут быть как реальные социальные системы, так интеллектуальные. Для достижения адекватности декомпозиции применяется декомпозиционное моделирование, т. е. воссоздание декомпозированной модели и сравнение новой модели с системой до декомпозиции
Сравнения	Сравнение одной системы, явления, процесса с другими, что позволяет обнаруживать их специфику
Нормативный	Обосновывается совокупность нормативов, отражающих эффективность системы, а затем реальная система сравнивается с нормативной системой, что позволяет выявить характер отклонения от нормы
Агрегирования	Преобразование исходной модели в модель с меньшим количеством переменных или ограничений, что дает приближенное по сравнению с исходной моделью описание изучаемого объекта или процесса
Аналогий	Доказательство аналогии между двумя объектами и перенесения системы объяснений с одного объекта на другой
Исключений	Постепенное исключение значительной группы составляющих на основании закона исключения третьего, смысл которого состоит в том, что дело обстоит именно так, как описывается в высказывании, или так, как утверждает отрицание, и третьего не дано
Гипотетический	Выдвижение, обоснование и доказательство гипотез. Часто метод сводится к “обстреливанию” проблемы как можно большим количество вопросов, на которые необходимо ответить
Закономерностей	Поиск устойчивой и неслучайной характеристики или связи явлений

Продолжение табл. 5.15

1	2
“Минимакса”	Это частный случай метода закономерности, предусматривающий поиск минимальных или максимальных характеристик
Балансовый	Выделение двух аспектов, определяющих целое и взаимно уравновешивающихся
Классификаций	Упорядочение объектов согласно существенным признакам по классам
Ранжирования	Присвоение совокупности объектов некоторых числовых величин на основании интуиции либо в соответствии со степенью выраженности некоторого признака
Проб	Выбор из совокупности некоторых объектов и их испытание
Среднего и отклонений от него	Вычисления некоторой средней величины и выявление отклонений от нее
Моделирования	Построение модели, отражающей существенные аспекты анализируемого объекта, упрощающей этот объект, и замена ею реального объекта анализа
Амбивалентности и противоречия	Поиск для объяснения чего-либо амбивалентного ему явления (например, сытость — голод, большой — маленький), поиск противоречий, определяющих суть явления
Парадокса	Рассмотрение явления с неожиданных позиций, не соответствующих общепринятым представлениям
Систематизации	Приведение имеющихся данных в некоторую систему, что позволяет объяснить их с позиций системного подхода
Экстраполяции	Распространение выводов, полученных из наблюдения за одной частью явления на другую его часть
Индукции и дедукции	При индукции построение умозаключения, в котором из знаний о части предметов класса делается вывод обо всем классе. Дедукция предусматривает противоположную операцию, когда из знаний обо всем классе делается вывод об одном предмете класса
Идеализации	Мысленная процедура, связанная с представлением чего-либо в качестве идеала и последующим сравнением реального объекта с идеалом
Формализации	Исследование объекта путем перевода его качественных характеристик в некоторую знаковую форму

Окончание табл. 5.15

1	2
Упрощения	Представление объекта в виде некоторой упрощенной модели
Морфологический	Сначала выделяют главные характеристики объекта — оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты
Контрольных вопросов	Составление списка вопросов, на которые вырабатываются ответы
Фокусирования	Перенесение в фокус внимания отдельных объектов, что позволяет получить их оригинальное видение
“Мозгового штурма”	Организованная система высказывания участников о проблеме при запрете критики, высказываний коллег
Эмпатии	Аналитик входит в образ анализируемого объекта, представляет себя изучаемой “деталью” и осмысливает ее с позиций осуществляемых ею действий
Синтеза	Осуществление после процедуры аналитического разложения синтеза и проверка эффективности и тождественности объекта самому себе
Отбора	Изучение не совокупности явлений, а лишь некоторой части, отобранной по определенным правилам
“От противного”	Изменение ситуации на диаметрально противоположную и осмысление ее
Временных рядов	Экстраполяция ряда на будущее по выявлению закономерности его развития и отражение его в виде математической функции
Инвариантный	Исследование стабильных во времени взаимосвязей явлений и экстраполяция их на будущее
Структурный	Исследование изменений внутренних взаимосвязей явления с предвидением их развития в будущем

Как видно из данных табл. 5.15, большинство аналитических методов представляют собой творческие аналитические процедуры, мобилизующие не только осознаваемое исследователем знание, но и бессознательное, интуитивное, возможности которого значительно превосходят механизмы осознаваемой интеллектуальной деятельности. Они неэффективны без латерального и творческого мышления — прогрессивного процесса генерирования нового.

Аналитические центры и их развитие

Для удовлетворения услуг управления в аналитике в развитых странах сформировалась целая система аналитических и мозговых центров — “фабрик мысли”. Как отмечает американский исследователь П. Диксон, “они не создают почти ничего вещественного, кроме бумаг. Главный их продукт — это теоретические изыскания, обычно облеченные в форму отчетов или исследований, представляющих собой варианты различных мероприятий, оценки, проекты, теории, рекомендации, предупреждения, перспективные планы, статистические сводки, прогнозы, описания методов, тесты, анализы или попросту новые идеи” [22, с. 42].

В поставторитарных государствах процесс создания “фабрик мысли” только начинает развертываться. Еще не завершился первоначальный этап в развитии аналитических и мозговых центров. Страны переживают сложный процесс их возникновения. Влиятельных и действующих центров, владеющих современными технологиями аналитической деятельности, вырабатывающих интеллектуальный продукт высокого качества, имеющих определенный имидж на рынках аналитики, очень мало. Вместе с тем наблюдаются интенсификация развития институциональной аналитики, быстрое овладение ею современными технологиями, повышение качества исследований. Сравнивать скорость этого процесса со скоростью роста грибов в лесу после теплого летнего дождя, конечно же, еще нельзя. Но практически по каждому направлению управления уже работает несколько центров, которые с разной степенью успешности “встают на ноги”. Представление о разнообразии этих центров дает табл. 5.16.

К основным функциям центров относятся следующие:

- информационная — сбор, накопление и систематизация информации относительно проблем и ситуаций;
- оценочная — оценка ситуаций и проблем для выработки ориентиров в деятельности;
- аналитическая — анализ ситуации и проблем;
- методологическая — разработка или адаптация методов аналитической деятельности для решения соответствующих задач;
- технологическая — выработка практических рекомендаций и технологий деятельности;

Таблица 5.16

Классификация аналитических центров

Критерий классификации	Виды аналитических центров
Характер деятельности	***Исследовательские***, изучающие научные проблемы. ***Аналитические***, анализирующие ситуации в практике. ***Технологические***, разрабатывающие технологии решения проблем
Объект аналитической деятельности	***Политические***, изучающие политические проблемы. ***Избирательные***, проводящие избирательные кампании. ***Правовые и правозащитные***, осуществляющие анализ законодательства, проблемы прав человека. ***Банковско-финансовые***, обеспечивающие деятельность банков. ***Бизнеса, маркетингового анализа***, оказывающие аналитическое сопровождение бизнесу и прежде всего маркетингу. ***Социологические***, изучающие проблемы общественного мнения. ***Психологические***, занимающиеся психодиагностикой. ***Учебно-методические***, осуществляющие обучение и подготовку учебно-методической литературы
Организационное оформление	***"Третьего сектора"***, представляющие собой неприбыльные общественные организации. ***Органов власти***, являющиеся подразделениями органов государственной власти. ***Местного самоуправления***, являющиеся подразделениями органов местного самоуправления
Предмет анализа	***Анализа ситуаций*** (экономических, политических, международных и др.). ***ПР-центры***, формирующие связи с общественностью и воздействующие на общественное мнение. ***Мониторинга***, осуществляющие мониторинг проблем
Методы анализа	***Опросные***, практикующие массовые опросы населения и анализ фокус-групп. ***Мониторинга***, занимающиеся созданием информационных баз по различным проблемам. ***Экспертные***, эксплуатирующие различные методики экспертного оценивания. ***Аналитические***, анализирующие имеющуюся информацию, а также осуществляющие ее вторичный анализ. ***Социоинженерные***, применяющие методы социальной инженерии

- прогностическая — разработка прогнозов и механизмов их реализации или недопущения;
- связи с общественностью — распространение аналитических материалов среди элитных групп посредством круглых столов, выступлений в СМИ.

Одной из основных проблем украинских аналитических центров является экономическая и политическая ситуация в стране, которая характеризуется в результатах экспертного опроса как неблагоприятная для работы аналитических центров (51,1 и 46,8 %). Большинство экспертов считают, что экономическая ситуация в Украине в ближайшее время относительно работы аналитических центров не изменится, каждый пятый эксперт характеризует ее как неблагополучную и каждый пятый — как благополучную. Оценка изменения политической ситуации пессимистичнее. Только 51,1 % экспертов считают, что политическая ситуация в Украине не изменится, более трети экспертов прогнозируют ситуацию как неблагополучную или как крайне неблагополучную. Таким образом, оценка и прогноз ситуаций довольно сложны, но не трагичны. Около 40 % экспертов считают, что нынешняя ситуация нейтральна для их деятельности, а больше половины экспертов считают, что она в ближайшее время не изменится.

В Украине медленно развивается рынок интеллектуальных услуг. Экспертами его уровень оценивается как крайне низкий (8,5 %), низкий (53,2 %) и средний (34 %), т. е. рынок интеллектуальных услуг следует рассматривать как недостаточно развитый. Это на фоне довольно высокой позитивной оценки интеллектуальной ситуации в стране, которую благополучной характеризуют 40,4 % экспертов, неблагополучной и крайне неблагополучной — 22,4 %. Отсюда возникает противоречие между наличием определенного интеллектуального потенциала в обществе и невозможностью его реализации вследствие недостаточного развития в стране потребности в интеллектуальных услугах. Вместе с тем эксперты довольно оптимистично оценивают другое важное условие для своего развития — нормативно-правовую базу для аналитической деятельности. Здесь наблюдается смещение оценок в зону средних (46,8 %) и высоких (34,%). Только 14,9 % экспертов считают, что она развита плохо. Украинские СМИ в значительной степени закрыты для

аналитических центров. Только 10,6 % экспертов дают высокие оценки открытости для аналитических материалов.

Что касается потребности различных социальных институтов страны в аналитике, то низкой и очень низкой является потребность в ней со стороны шоу-бизнеса, органов внутренних дел, местных органов власти. Высока потребность в аналитике со стороны политических партий, народных депутатов, СМИ, Верховной Рады Украины, Секретариата Президента Украины. По сути, эти институции являются основными потребителями аналитического продукта.

Эксперты довольно высоко оценивают значимость для общества аналитической деятельности. Рассматривают ее как важнейшее средство выхода страны из кризиса, формирования национальной идеи, развития интеллектуальной среды, обеспечения устойчивого развития страны. Настораживает то, что эксперты недооценивают роль аналитических центров в достижении согласия и гражданского мира в обществе. При оптимистической трактовке этот феномен можно объяснить оппозиционностью аналитических центров относительно власти, а пессимистический подход к ним свидетельствует о том, что гражданский мир и согласие для многих аналитических центров не являются высокой ценностью.

Проблемное поле деятельности аналитических центров исследовалось посредством вопроса “Оцените, пожалуйста, остроту проблем функционирования аналитических центров Украины”. Ответы на него приведены в табл. 5.17.

Таблица 5.17

Оценка экспертами степени остроты проблем функционирования аналитических центров

Проблема	Степень остроты, %				
	низкая			высокая	
1	2			3	
Финансовая поддержка со стороны государства	25,5	17,0	25,5	17,0	14,9
Финансовая поддержка со стороны негосударственных институций	4,3	17,4	19,6	32,6	26,1
Обеспеченность менеджерами	2,1	21,8	29,8	29,8	17,0

Окончание табл. 5.17

1	2			3	
Обеспеченность кадрами аналитиков	0	14,9	29,8	36,2	19,1
Обеспеченность компьютерами и программными продуктами	4,4	13,3	37,8	20,0	24,4
Квалификация кадров аналитиков	0	10,9	30,4	34,8	23,9
Квалификация специалистов	4,3	21,7	30,4	30,4	13,0
Обеспеченность методиками аналитической деятельности	6,4	19,1	19,1	36,2	19,1
Противодействие со стороны органов государственной власти	2,2	15,2	34,8	28,3	19,6
Развитие рынка интеллектуальных технологий	10,6	12,8	19,1	36,2	21,3
Возможность доведения до населения результатов аналитической деятельности	2,1	17,0	27,7	31,9	21,3
Возможность внедрения результатов в практику	6,4	12,8	23,4	19,1	38,3
Понимание результатов аналитики населением	2,1	27,7	14,9	23,4	31,9

Как видим, наиболее острыми проблемами деятельности аналитических центров являются недостаточная финансовая поддержка негосударственных институций, слабая обеспеченность кадрами аналитиков, недостаточная квалификация кадров аналитики, отсутствие методик аналитической деятельности, недостаточное развитие рынка интеллектуальных услуг. При этом 70,4 % экспертов не удовлетворены уровнем развития аналитической деятельности в Украине.

Специально исследовалась проблема специализации аналитических центров. Наиболее развитыми в стране направлениями аналитической деятельности являются аналитика в области выборов и избирательных технологий (46,8 %), общественного мнения (44,7 %), экономической политики (40,5 %), законодательного процесса (40,5 %), в области банков и финансов (38,8 %). На низком уровне находится аналитика в области технологической политики (6,5 %), кадровой (8,5 %), семейно-демографической (8,6 %), промышленности (10,9 %).

Уровень влияния аналитических центров Украины на принятие решений органами государственной власти и местного самоуправления остается очень низким (70,2 %). Более всего аналитические центры влияют на принятие решений в политических партиях (36 % высокой оценки) и общественных организациях (21,3 % высокой оценки).

Но доминирование сдержанно-пессимистического подхода экспертов к оценке проблемного поля не мешает им видеть свою судьбу в светлых тонах. Они считают, что потребность в аналитике в украинском обществе в последние годы возросла (45,7 %) и существенно возросла (15,2 %).

Результаты экспертного опроса свидетельствуют о том, что украинские экспертные и мозговые центры не преодолели проблем первоначального этапа развития, "детства и отрочества". Они работают недостаточно эффективно; низким является качество их интеллектуального продукта; они не востребованы обществом; недостаточное внимание к ним со стороны государства.

По нашему мнению, в Украине назрела проблема активизации интеллектуальной деятельности вообще и аналитической в частности. Это возможно только тогда, когда государство существенно реформирует политику в области аналитического интеллекта. Для этого необходимы следующие действия:

- принятие законов об аналитической деятельности, внесение изменений и дополнений в законы Украины "О приоритетных направлениях развития науки и техники", "О научной и научно-технической экспертизе", "О научно-технической информации", "О научной и научно-технической деятельности", которые могли бы ввести в правовое поле деятельность аналитических центров, сформировать механизмы поддержки аналитики, создать для нее благоприятные социально-экономические условия, заложить основы рыночной инфраструктуры;
- подготовка научно-методической литературы по различным аспектам развития и реализации интеллекта, организации и технологий аналитической деятельности, применения методов экономической, политической и социальной аналитики;
- создание в высших учебных заведениях специальности и специализации в области аналитической деятельности, со-

циальной инженерии, политических технологий, интеллектуального менеджмента, введение таких научных дисциплин, как "Аналитическая деятельность", "Методология и методы научных исследований", "Теория систем и системный анализ" и др.; изменение акцента обучения с информации об объектах на навыки владения методами получения и анализа информации;

- формирование современной инфраструктуры аналитической деятельности, которая включала бы тесное взаимодействие государственных и негосударственных аналитических центров; подсистемы финансирования, подготовки и повышения квалификации кадров; методическую и издательскую базы, интернет-ресурсы, официальную статистику, банки и архивы аналитической информации.

Управленческое консультирование

Управленческое консультирование, как и аналитическая деятельность, представляет собой способ усовершенствования управленческой деятельности. Однако если аналитика направлена на решение познавательных задач, которые сопутствуют управленческой деятельности, то управленческое консультирование — на оказание помощи в практической деятельности управленца специально профессионально подготовленными и обученными квалифицированными специалистами. В отличие от исследовательской деятельности управленческое консультирование характеризуется тем, что проблема определяется заказчиком, а не исследователем, решается в сжатые сроки, направлена на практику управления, характеризуется ограниченной свободой действий консультанта.

Одним из основоположников управленческого консультирования является американский фабрикант Ч. Сэмптон, который в 1870 г. так реорганизовал на своей обувной фабрике производственный процесс, что смог набрать персонал из неквалифицированных работников-китайцев. Через год он выступил в роли консультанта, передав опыт владельцу прачечной. Среди консультантов имена известных основоположников научного менеджмента Ф. Тейлора, Ф. и Л. Гилбрейт, Г. Эмерсона, а также социолога Э. Мэйо.

В начале XX в. стали основываться консультативные фирмы. В 20–30-х годах управленческое консультирование начало широко применяться не только в США, но и Европе. Во второй половине XX в. увеличилось количество не только консалтинговых фирм, но и многообразие их услуг. Произошли существенные изменения в методологии консультирования (развитие системного подхода, теории человеческого капитала, ситуационного анализа и т. д.). В СССР возможности для управленческого консультирования были ограничены, хотя довольно успешно работало несколько школ управленческого консультирования, в частности Таллиннская, опыт которой использовали как отечественные, так и зарубежные консультанты.

В развитых странах управленческое консультирование стало привилегированным видом профессиональной деятельности, которая осуществляется отдельными лицами — консультантами или консультационными организациями, которые чаще всего называются консалтинговыми фирмами, центрами, институтами.

В развитых странах основными субъектами консалтинговых услуг в управлении являются многофункциональные консультационные фирмы, имеющие филиалы в разных странах и насчитывающие сотни консультантов; мелкие и средние консультационные фирмы имеют от 50 до 100 консультантов; консультационные подразделения в управленческом учреждении, работающие в частных и государственных организациях, выполняют их внутренние заказы; одиночные консультанты отличаются большим опытом и знаниями; консультирующие профессора зарабатывают не только консультированием, но и преподавательской деятельностью.

Консультанты относительно организации бывают внутренние и внешние. Достоинство внутреннего консультанта состоит в том, что он может осуществлять системный мониторинг проблем организации, а недостаток — в опасности необъективности его позиции по причине административной зависимости. К важнейшим профессиональным характеристикам управленческого консультанта относятся компетентность, соблюдение интересов клиента, беспристрастность, объективность, конфиденциальность, стремление к оказанию хорошо оплачиваемых качественных услуг, профессиональная этика.

Человек становится консультантом по вопросам управления, когда накапливает путем учения и практического опыта значительный объем знаний, необходимых для решения проблем и обмена опытом; выявления проблем; нахождения нужной информации; анализа и синтеза; разработки предложений для совершенствования работы; общения с людьми; планирования изменений; преодоления сопротивления изменениям; помощи клиентам в накоплении опыта; передачи методов управления из одной страны в другую и т. д. [85, с. 18].

Главное назначение консультантов заключается в том, чтобы давать советы. Консультант должен иметь возможность оценивать любую ситуацию, говорить правду и предлагать честные и объективные рекомендации относительно того, что следует поступать клиенту, не задумываясь о том, как это могло бы повлиять на его собственные интересы, что требует от консультанта финансовой, административной, политической и эмоциональной независимости от клиента [85, с. 18–19].

Для консультанта характерны особые профессиональные знания и навыки, которые реализуются в интенсивной профессиональной помощи на временной основе. Он должен отличаться беспристрастным, объективным взглядом на решаемую проблему. Важной является также финансовая сторона его деятельности, которая должна подчиняться принципу: доходы не должны превышать расходы.

Консультативная деятельность включает пять этапов (рис. 5.9).

Содержательно деятельность консультанта очень разнообразна. Он не только обеспечивает готовность организации к переменам, закладывает благоприятный климат для перемен, но и формирует группы поддержки этих перемен. Таким образом, консультант не просто человек, который дает практические советы. Он является специалистом по их подготовке и основной фигурой по их реализации. При этом он обсуждает и уточняет концепцию изменений, активизирует осознание неудовлетворенности прошлым и способствует эмоциональному принятию будущего; вырабатывает стратегию и план действий; осуществляет методическое руководство изменениями; пропагандирует видение будущего; осуществляет диагностику прошлого и способствует сохранению его прогрессивного содержания; дает ре-

комендации по закреплению достигнутых изменений; дает рекомендации относительно правил, норм, регламентов, структуры организации, системы управления, использования тренингов, деловых игр и анализа ситуаций в обучении управленцев.

Рис. 5.9. **Этапы процесса консультирования**

Среди социальных проблем, с которыми сталкивается консультант, наиболее важными и сложными являются следующие.

1. ***Выстраивание отношений с клиентом***, который оплачивает работу, участвует в выполнении заданий консультирования и принимает ответственные решения. Это должны быть отношения сотрудничества. Задача консультанта заключается в умении решать конфликты, сохранять свой статус. Это особенно сложно в отношениях с заказчиками, отличающимися авторитарным стилем управления и уверенными в своих интеллектуальных

способностях. Не менее сложно выстраивать отношения с нерешительными руководителями, которые легко идут на интеллектуальный контакт, понимают и признают вклад консультанта в решение проблемы, но с большими сомнениями и частично внедряют нововведения.

2. ***Умение владеть многообразным ролевым ансамблем в процессе консультационной деятельности.*** Наиболее важные роли консультанта — специалист, опытный человек, интеллектуал, аналитик, помощник, инструктор, преподаватель, тренер, технический эксперт, пропагандист. Консультант должен быть готов как к одновременному выполнению нескольких ролей, их смене, так и к быстрому овладению такими ролями, которыми он не владел ранее. Роли требуют не формального исполнения, а содержательной деятельности.

3. ***Выработка воздействий на "систему клиента"*** в целях преодоления сопротивления, завоевания доверия и уважения, обеспечения сотрудничества и поддержки со стороны заказчика. Личное влияние на клиента — это необходимое условие его профессиональной деятельности. В качестве методов такого воздействия используются демонстрация знаний, проявление профессиональной честности, настойчивое убеждение, выработка общего взгляда, использование участия и доверия, поощрения наказаний, а также поддержание чувства напряженности и тревоги [85, с. 72].

4. ***Продвижение изменений***, которые почти всегда связаны с преодолением препятствий. Речь идет об изменениях в людях, которые являются решающими для обеспечения всех остальных изменений; организационных изменениях, связанных с перестройками организации, и технологических изменениях, которые усовершенствуют технологию, для реализации которой существует организация. Задача консультанта заключается в том, чтобы постоянно поддерживать внимание "системы клиента" к изменениям, способствовать устранению сопротивления изменениям и содействовать управлению этими изменениями.

5. Сложность и многообразие ***вопросов культуры.*** К таким вопросам относится не только постоянное повышение консультантом уровня собственной профессиональной культуры, но и преодоление интеллектуальных и культурных барьеров в отно-

шениях с “системой клиента”, а также содействие повышению уровня организационной культуры в фирме клиента.

В поставторитарных странах управленческое консультирование развивается очень быстро. Формируются многочисленные консалтинговые центры, институты, чаще всего по отдельным направлениям и проблемам управленческой деятельности. При этом одна часть этих институций работает на рыночных принципах, другая финансируется зарубежными грантодателями, а третья представляет собой внутренний консалтинг органов государственной власти и местного самоуправления, предприятий и фирм.

6. ***Проблема поколений консультантов***. Дело в том, что наиболее охотно в эту сферу идут молодые профессионалы, обладающие современными знаниями, но не имеющие профессионального и жизненного опыта. Представители старшего поколения имеют опыт, но не владеют современным знанием. Отсюда возникает необходимость объединения в совместной консалтинговой деятельности представителей разных поколений.

Перспектива развития управленческого консалтинга заключается в наращивании уровня профессиональной подготовки консультантов, увеличении количества консалтинговых фирм, качества их услуг.

5.5. Анализ ситуаций и деловые игры

Метод анализа ситуаций, или метод Case study

Метод анализа ситуаций (Case study) представляет собой такой метод обучения, при котором обучаемым предлагают осмыслить реальную жизненную ситуацию. Описание этой ситуации отражает не только практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при решении проблемы. При этом проблема не имеет однозначных решений, а представляет собой своеобразный разветвленный и неоднозначный оптимум.

Генетические основы метода возникли еще в глубокой древности. По всей видимости, в качестве таких основ следует рассматривать полемики и дискуссии, применяемые в целях обуче-

ния. Одним из первых античных кейсологов, вероятно, был Сократ, который, по мнению Диогена Лаэртского, первым начал преподавать риторику и рассуждать об образе жизни [23, с. 109]. Беседы Сократа с учениками, споры с оппонентами до сих пор представляют профессиональный интерес для кейсолога — специалиста по разработке кейсов и применению их в обучении. Чего стоит его блестящий и очень современный афоризм: “Заговори, чтобы я тебя увидел” [79, с. 359]. Актуально звучат рассуждения о пользе диалектики энциклопедиста античного мира Аристотеля, что также характеризует истоки кейс-метода: “Далее, следовало бы, пожалуй, после сказанного определить, для каких целей полезно это исследование. Оно, очевидно, полезно для трех целей: для упражнения, для устных бесед, для философских знаний” [3, с. 351]. Прародителями современного ситуационного обучения вполне можно считать царя Соломона, Иисуса Христа, гениальные притчи которых построены по принципу анализа ситуаций. Как свидетельствуют результаты исследований, история долго накапливала методологический потенциал Case study и только в XX в. вырастила, наконец, из слабых ростков эффективный метод обучения.

Метод Case study был впервые применен во время преподавания управленческих дисциплин в Гарвардской бизнес-школе, известной инновациями. В 1910 г. декан Гей посоветовал доктору Коупленду применить в качестве дополнения к лекциям студенческое обсуждение. В 1909–1919 гг. преподаватели приходили в аудиторию, чтобы презентовать проблему: перед студентами ставилась задача, рассматривался ее анализ и соответствующие рекомендации относительно решения. Первый учебник по написанию ситуационных упражнений в 1921 году опубликовал Коупленд при активном участии тогда нового декана Гарвардской бизнес-школы В. Донама. Последний как юрист свою подготовку получил с помощью метода ситуационного обучения, поэтому понимал важность использования ситуационных упражнений в административных кругах и прилагал значительные усилия для тотального внедрения в школе этой учебной методики. В последующие годы Гарвардская бизнес-школа сыграла важную роль в развитии и становлении этой методики. С течением времени метод ситуационных упражнений в той или иной степени начали

использовать в подавляющем большинстве учебных бизнес-программ не только в США, но и в других странах.

Быстрое развитие анализа ситуаций как метода обучения на постсоветском пространстве началось после распада СССР, формирования основ рыночной экономики, политической демократии, идейного плюрализма. В середине 90-х годов произошло стремительное обновление изучаемых в вузах дисциплин. Экономика, менеджмент, маркетинг, политология, социология и другие дисциплины начали заполнять учебное пространство. Они характеризуются ситуативным пониманием объекта и предмета исследования. Это создало благоприятные предпосылки для применения интерактивных методов обучения, повысило интерес преподавателей к накопленному на Западе опыту использования в обучении ситуационного анализа.

В Украине метод ситуационного обучения был широко презентован специалистами Школы государственного управления им. Дж. Кеннеди Гарвардского университета в 1992 г. В 1995–1996 гг. команда американских, канадских и украинских специалистов начала в Украинской академии государственного управления при Президенте Украины регулярное использование интерактивных методов обучения в курсе "Государственное управление". Эти занятия дали позитивные результаты. Особо популярной ситуационная методика обучения стала среди молодых потенциальных лидеров и преподавателей государственного управления и менеджмента.

Дальнейшему развитию этого метода в значительной степени способствовала деятельность общественной организации "Центр инноваций и развития" (г. Киев). Достижением украинских сторонников кейс-метода является стремление не только наработать опыт конструирования кейсов и применения их в обучении различным дисциплинам, но и дать теоретико-методологическое осмысление этого метода в специальных работах. Речь идет, прежде всего, о работах П. Шереметы, Г. Канищенко [89], А. Сидоренко и автора учебного пособия.

Следует подчеркнуть, что метод анализа ситуаций применяется не только в обучении, но и в познавательной деятельности в менеджменте, изучении социальных процессов и проблем организации.

Метод представляет собой построение некоторого текстового документа, который называется ***кейсом*** и описывает некоторую ситуацию. Кейс — довольно сложное и многоаспектное явление. Он выступает как феномен с многообразием сущностей. Его можно рассматривать с позиций проблемы, конфликта, ролей, событий, деятельности и времени. Соответственно можно говорить о многообразии структур кейса: проблемной, конфликтогенной, ролевой, событийной, деятельностной и временной. Основные аспекты кейса приведены в табл. 5.18.

Таблица 5.18

Характеристика основных аспектов кейса

Аспект кейса	Характеристика
Проблемный	В основе кейса лежит одна или несколько реальных проблем общества, которые затрагивают коренные интересы участников кейса, нуждаются в решении
Конфликтогенный	Острота проблемы выплескивается в конфликт между действующими лицами либо во внутренний личностный конфликт главного героя
Ролевой	В развертывающейся ситуации происходит исполнение героями кейса некоторых ролей
Событийный	Кейс представляет собой некоторую совокупность развертывающихся событий
Деятельностный	Вместе с исполнением ролей осуществляется деятельность участников
Временной	Кейс отражает развертывающийся во времени процесс
Пространственный	Кейс фиксирует развертывающийся в пространстве процесс

Среди основных понятий, которые описывают метод, следует выделить такие, как “ситуация”, “анализ”, а также производное от них понятие “анализ ситуации”. При декомпозиции понятия “ситуация” можно выделить несколько смысловых контекстов.

1. Под ситуацией понимается некоторое относительно устойчивое ***состояние процесса***.

2. Это состояние содержит некоторое ***противоречие***, которое следует разрешить, и поэтому это состояние является принципиально нестационарным, временным и должно измениться. Противоречивость ситуации создает мощный потенциал для развития, перехода к следующим ситуациям.

3. Ситуация — это состояние, отличающееся ***неоднозначностью*** дальнейшего развертывания, характеризуется вариативностью как в аспекте происхождения, так и будущего.

4. Существование и решение ситуации принципиально важно для деятельности людей. Она затрагивает ***интересы*** людей и требует порой незамедлительного решения, поскольку ее существование может привести к неустранимым потерям.

5. Ситуация предполагает возможность ***вторжения*** в нее человека, который пытается изменить состояние из нежелательного к желательному.

6. При событийном подходе к ситуации она рассматривается как некоторая ***совокупность событий***, связанных в целостность проблемой. По внешнему виду это может быть некоторая цепь событий. Теоретической основой для осмысления этого понимания ситуации является теория событий.

7. Если рассматривать ситуацию относительно условий деятельности, она представляется ***комплексом условий***, определяющим существование проблемы. Сущность ситуации в этом аспекте изучается теорией деятельности и праксеологией.

8. С позиций факторного подхода ситуация является сложным ***взаимодействием*** различных ***факторов***, либо способствующих решению противоречия проблемы, либо препятствующих этому. Теоретическим патроном, курирующим ситуацию, в этом случае является теория факторов и факторного анализа.

Несмотря на многообразие понимания ситуации, можно выделить общее, свойственное различным концептуальным подходам. Прежде всего следует отметить, что ситуация является результатом социальных изменений. Она вытекает из предыдущей ситуации и втекает в последующую, т. е. процессуальна.

Удачность выбора ситуации определяется степенью ее соответствия изучаемому знанию, а также наличием в ней нестандартности, некоторой интриги, что придает ей интерес, побуждает исследовательскую мотивацию. Для выбора целесообразно воспользоваться классификацией ситуаций, приведенной в табл. 5.19.

Конечно, основные характеристики проблемы влияют на все виды ситуаций. Вместе с тем можно выделить некоторые специфические основания выделения видов ситуаций. Важное значе-

ние в этом случае имеет степень соответствия реальной жизни. По этому критерию все ситуации подразделяются на реальные и условные. Реальные ситуации отражают реальные процессы, являются типическими. Условные ситуации искусственные, исключительно редко встречаются в действительности. Однако они достаточно рельефно обнажают исследуемые явления и отношения.

Таблица 5.19

Классификация ситуаций

Критерий классификации	Разновидности ситуаций
Соответствие реальной жизни	Реальные; условные
Соответствие норме	Нормальные; девиантные; экстремальные
Соответствие социальному времени	Прошлые; настоящие (актуальные); будущие
Сложность	Простые; сложные; сверхсложные
Характер развития	Детерминированные; вероятностно-стохастические
Степень новизны	Известные; подобные; неизвестные
Возможность контроля	Контролируемые; неконтролируемые
Возможность действия	Благоприятные; вынужденные; критические; безвыходные, или безысходные

По второму критерию, выясняющему соответствие ситуации норме, все ситуации подразделяются на нормальные, девиантные и экстремальные. Нормальные ситуации характеризуют развитие ситуации в пределах нормы, девиантные фиксируют отклонения, экстремальные отражают явления и процессы, выводящие систему на грань жизни, ставящие под вопрос ее существование в прежнем качестве.

Временной критерий позволяет выделить ситуации прошлые, настоящие и будущие. Прошлые ситуации характеризуются тем, что уже случались в практической жизнедеятельности общества. Их выделение служит для изучения прошлого опыта. Настоящие ситуации характерны для настоящей действительности. Будущие ситуации носят предполагаемый, прогностический характер.

По критерию сложности ситуации подразделяются на простые, сложные и сверхсложные. Простые ситуации представляют собой результат взаимодействия нескольких факторов, они являются однозначными. Сложные ситуации отличаются многообразием действующих факторов, предсказуемостью развития. Сверхсложные ситуации развиваются совершенно непредсказуемо.

По степени новизны ситуации подразделяются на известные, подобные и неизвестные. Такое разделение конкретных ситуаций сказывается на их функциях в обучении. Известные ситуации используются для тренинга, подобные — для обучения способности применения знаний при выработке действий в сходных ситуациях, неизвестные служат для выработки исследовательских качеств, развития творческого подхода к реальности.

По возможности осуществления контроля различают контролируемые и неконтролируемые ситуации. Первая группа ситуаций отличается тем, что субъект деятельности обладает полномочиями и ресурсами, необходимыми для контроля ситуации. Именно такое содержание вкладывает во фразу "ситуация под контролем" высказывающий ее управленец. Неконтролируемая ситуация может быть абсолютно неконтролируемой, когда речь идет о космических и планетарных катастрофах. Но чаще всего ее неконтролируемость носит относительный характер, т. е. она неконтролируема определенным субъектом.

Наиболее важным критерием классификации ситуаций является возможность деятельности по выходу из них. Благоприятные ситуации отличаются тем, что "ласкают и возносят" субъекта независимо от его трудового вклада. Они определяют везение, удачу и т. п. По мнению одного из основателей праксеологии польского ученого Т. Пщоловского, вынужденная ситуация возникает не только тогда, когда человек ощущает какую-то потребность, когда ему чего-то не хватает, но и тогда, когда человек предвидит возникновение определенной потребности. При этом если человек не будет действовать, то ему станет намного хуже, потребности будут мучительны, что может привести к критической ситуации [54, с. 158]. Она отличается, с одной стороны, принудительностью и возможностью значительных потерь для действующего субъекта, а с другой стороны, предусматривает

решительность целенаправленных и значительных усилий по достижению цели.

Безвыходная или безысходная, ситуация крайне неблагоприятна; при этом отсутствуют возможности действия, и субъекту остается уповать только на чудо. Искусство управления и мудрость жизни относительно последнего вида ситуаций ориентируют на то, что таких ситуаций нельзя допускать. Бороться с ними нужно на стадии критических ситуаций. Хотя и к ним применяется тот же тезис: "Мудрец не тот, кто выходит из самых сложных ситуаций, а тот, кто не попадает в них".

Ситуационный анализ основывается на совокупности приемов и методов осмысления реальной ситуации, ее структуры, определяющих факторов, тенденций развития и т. п.

Сформулируем задачи, которые необходимо решать в процессе анализа ситуации.

1. Проблемное структурирование, предусматривающее выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей решения (проблемный анализ).
2. Определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).
3. Установление причин возникновения ситуации и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ).
4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).
5. Построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксеологический анализ).
6. Подготовка прогноза относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).
7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц в ситуации (рекомендательный анализ).
8. Разработка программ деятельности в конкретной ситуации (программно-целевой анализ).

Познавательный процесс посредством метода анализа ситуаций включает несколько этапов.

1. ***Определение проблемы исследования***. Прежде всего нужно дать по крайней мере широкое определение проблемы, которая будет исследоваться. Примером может служить вопрос изменения организационного дизайна при постприватизационной реструктуризации предприятий. На этом этапе надо определить также понятия или концепции, с помощью которых можно исследовать и формировать будущую теорию, например, децентрализация организационной структуры. Следует заметить, что при построении теорий на основе кейсов определение проблемы исследования и концепций имеет приблизительный характер и может изменяться в течение процесса исследования.

2. ***Выбор или разработка кейсов***. Как и в других типах исследований, важным является понятие совокупности, определяющей набор объектов, из которых будет формироваться выборка. Однако исследование на основе кейсов осуществляется с помощью не случайной, а так называемой теоретической выборки. Это означает сознательный выбор таких объектов для написания кейсов, чтобы, например, были представлены предприятия разных областей и регионов Украины. Следует также убедиться, что в выборке есть как рентабельные, так и убыточные предприятия.

3. ***Выбор исследовательских приемов***. Исследователи, стремящиеся сформулировать теорию, часто используют такие методы сбора информации, как интервью, наблюдение, изучение архивных документов. Важно объединить качественные показатели, позволяющие логически обосновать взаимозависимость разных понятий и процессов, с количественными данными, которые могут статистически подтвердить наличие логической связи. Целесообразно иметь в исследовательской команде несколько специалистов. Это повышает творческий потенциал команды и позволяет глубже изучить разные аспекты исследований.

4. ***Сбор необходимой информации***. Уникальным признаком исследований на основе кейсов является то, что сразу после сбора данных они анализируются. Делая заметки для будущего кейса, важно фиксировать не только реальные факты, но и собственные наблюдения и впечатления. Следует стимулировать мышление, отвечая на вопросы: “Чем этот кейс отличается от предшествующего?”, “Что я уяснил в результате обследования

очередного предприятия?" Ответы на эти вопросы не будут отображаться в кейсах, однако необходимы для формулирования будущей теории. На этом же этапе при необходимости можно изменить определение проблемы исследования. Часто в процессе исследования и формирования кейсов проявляется тенденция, требующая научного обоснования, но о которой не было известно ранее.

5. ***Анализ отдельного кейса***. Анализ данных является сердцевиной построения теории на основе кейсов, но вместе с тем это трудный и наименее систематизированный процесс. Основная его цель — как можно лучше понять действия каждого отдельного предприятия в контексте исследуемой проблемы.

6. ***Сравнительный анализ кейсов***. Исследовав каждый отдельный кейс, следует установить их сходства и отличия. На сравнительный анализ кейсов могут влиять такие действия: классификация кейсов по категориям или направлениям; распределение кейсов на пары и подгруппы для установления сходств и отличий внутри каждой пары и подгруппы; классификация данных по их источникам. Структурированный сравнительный анализ кейсов позволяет исследователям углубить понимание экономических или организационных процессов и найти новые данные, провоцирующие дальнейший процесс мышления с конечным формированием теории.

7. ***Формулирование гипотезы***. Вследствие сравнительного анализа кейсов появляются свидетельства взаимозависимости переменных. Например, можно сформировать гипотезу, согласно которой успешная реструктуризация предусматривает существенное изменение организационной структуры предприятия. Систематическая проверка таких взаимозависимостей приближает к формированию теории только тогда, когда взаимозависимость прослеживается в каждом кейсе. Логика состоит в том, что следует относиться к серии кейсов как серии экспериментов, в которых каждый кейс или подтверждает, или ставит под сомнение теорию. В случае подтверждения гипотезы важно найти точные теоретические причины наблюдаемой взаимозависимости.

8. ***Анализ дополнительной литературы***. Ключевой составляющей процесса разработки новой теории является сравнение собственных результатов анализа с результатами подобных ис-

следований, отображенными в литературе. Следует изучить как можно больше литературы, чтобы понять и объяснить сходства или отличия результатов исследований.

9. ***Завершение исследований***. В завершение исследований важно определить необходимое количество кейсов для обоснования новой теории и когда следует завершить анализ данных. Это устанавливается в большей степени интуитивно: процесс составления кейсов и анализ данных следует прекратить в случае, если продолжение этого процесса даст незначительный вклад в понимание взаимозависимости понятий. Поэтому считается, что не может быть идеального количества кейсов, по которому можно выстроить качественную теорию, тем не менее, большинство западных исследователей считает, что в среднем для этого достаточно от 4 до 10 кейсов.

К недостаткам построения теорий на основе кейсов относятся сложность таких теорий и их зависимость от конкретных условий в области и регионе, что снижает возможность обобщения теоретических выводов. Тем не менее, преимущества таких теорий, а именно их новизна и практичность, часто значительно превосходят недостатки и являются основанием для широкого применения кейс-метода в исследованиях. Особенно это относится к управленческой науке на постсоветском пространстве, которая только начинает развиваться и сталкивается с большим количеством неисследованных проблем.

Более существенное назначение кейс-метода состоит отнюдь не в исследовательском его применении. Он играет исключительно важную роль в подготовке управленческих кадров, поскольку позволяет решать посредством использования его в преподавании следующие проблемы:

- ***нехватки навыков и опыта*** управленческой деятельности в конкретных ситуациях;
- поведения управленцев, особенно государственных служащих, ***в сложных и экстремальных ситуациях***, связанных с авариями и катастрофами, социальными конфликтами, давлением вышестоящих руководителей и организаций;
- ***действия в правовом поле***, когда возникает соблазн применения административного ресурса, “телефонного права”, психологического давления и т. п.;

- владения руководителя ***разнообразием стилей управления***, умение применять их соответственно управленческой ситуации;
- ***взаимодействия руководителя с общественностью***, территориальным сообществом, местным самоуправлением, СМИ, элитными группами;
- ***освоения норм и ценностей европейского сообщества***, продвижения их в экономические, социальные, политические и духовные структуры;
- ***владения технологиями анализа ситуаций различной природы***, их диагностики, осмысления, выработки практических изменений;
- ***формирования чувствительности к нововведениям***, умения работать с ними;
- ***развития навыков обнаружения механизмов торможения*** при принятии и реализации управленческих решений, внедрении нововведений, осуществлении партнерства и т. п.;
- ***карьерного продвижения***, преодоления сложностей на службе, противоречий между семейными и производственными ролями, развития навыков самоменеджмента;
- знаний и умений ***выражения, продвижения и защиты интересов*** государства и людей, преодоления конфликта личных и общественных интересов;
- ***поведения в девиантных ситуациях***, предопределяющих деформации управления, коррупцию, снижение доверия населения к власти (взятки, поборы, бюрократизм, злоупотребление властью).

Также высока потребность использования кейс-метода в бизнес-образовании, перед которым стоят следующие задачи:

- обретение обучаемыми необходимого системного комплекса профессиональных знаний;
- подготовка энергичных специалистов, ориентированных на успех;
- поощрение конструктивного и критического мышления;
- ознакомление обучаемых с практической деятельностью предприятий;
- получение обучаемыми практических навыков (принятие решений, наблюдение, анализ ситуаций) и развитие спо-

собностей (лидерских, коммуникационных), которые потребуются им в дальнейшей карьере;
- наращивание и активизация человеческого, интеллектуального и социального капитала;
- формирование системы профессиональных, общечеловеческих, моральных, культурных и других ценностей.

В бизнес-образовании используются различные формы ситуационного обучения (табл. 5.20).

Таблица 5.20

Формы ситуационного обучения

Формы ситуационного обучения	Дисциплины
Игровые приемы	Менеджмент
Бизнес-ситуации	Стратегический менеджмент
Анализ конкретных ситуаций	Финансовый менеджмент
Имитационные упражнения; деловые игры	Менеджмент внешнеэкономической деятельности
Управленческие тренинги	Управленческое консультирование
Метод “мозгового штурма”, анкетирование, интервьюирование	Экономический анализ

Кейс-метод органически вошел в практику изучения современных дисциплин, таких как “Менеджмент”, “Управление персоналом”, “Основы предпринимательской деятельности”. Опыт преподавания подтверждает бесспорную целесообразность использования этого метода.

Следует, однако, подчеркнуть, что использование кейс-метода в таком объеме, как, например, в США, где 75 % учебного материала подается путем анализа ситуаций, в отечественной системе обучения пока невозможно, хотя потребность в этом очень высока.

Необходимость широкого применения кейс-метода обусловлена его высоким воспитательно-образовательным потенциалом в формировании личностных качеств. Если упростить осмысление этого положения и вести его по основным направлениям развития личности — профессиональному, умственному, нравственному и мотивационно-волевому, выделив всего лишь по три качества, картина воздействия кейс-метода на личность будет иметь вид, показанный на рис. 5.10.

Как видим, наибольший эффект кейс-метода в профессиональном воспитании связан с развитием трудолюбия, практи-

ческих знаний и навыков, а также способностью конкурировать в сфере профессиональной деятельности. Работа в подгруппах и “зарабатывание” оценки в процессе групповой дискуссии заставляют обучаемых постоянно трудиться и одновременно конкурировать в процессе аргументации и защиты своих точек зрения.

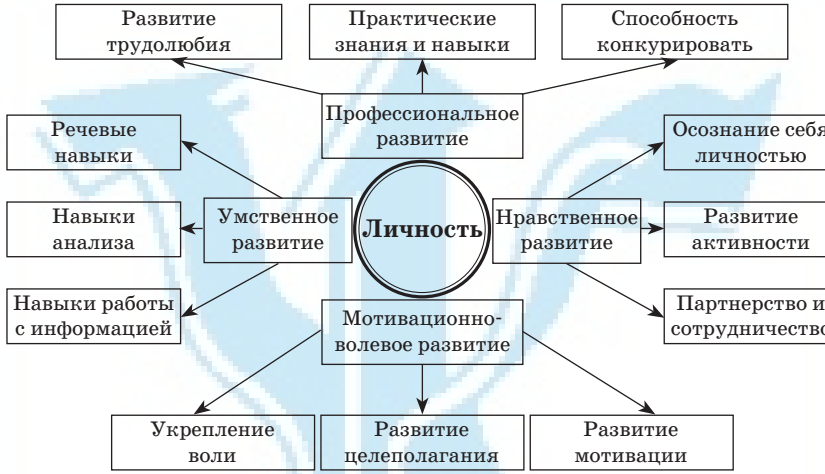


Рис. 5.10. **Воздействие кейс-метода на личностные качества обучаемых**

Умственное развитие в таком случае осуществляется посредством развития речевых навыков, умения слушать, запоминать, анализировать ситуацию, привлекать к анализу значительные массивы разнопрофильной информации, умения ее осмысливать. Мозг, прошедший через кейс-метод, если использовать меткое выражение **Яна Амоса Коменского** (1592–1670), “представляет собой воск, на котором оттискиваются бесчисленные печати” благодаря постоянному личностному взаимодействию обучаемых.

Нравственное развитие базируется на стимулировании активности, удовлетворении от насыщенной и эмоциональной деятельности, осознании себя личностью, развитии навыков сотрудничества и партнерства.

Наконец, мотивационно-волевое развитие осуществляется посредством укрепления воли, особенно когда необходимо моби-

лизоваться в аргументации и отстаивании собственной точки зрения, признании мнения других. Важно также развитие целеполагания, навыков предвидения. Особый срез позитивных “отпечатков” кейс-метода на личности студента составляет формирование ценностей и мотивов.

Обучение посредством анализа ситуаций является сложным процессом. Большинство сложных процессов не поддается полной алгоритмизации. Поэтому рис. 5.11 описывает лишь те операции, которые можно формально представить. Творческие действия алгоритмизировать очень трудно.

Рис. 5.11. **Технология обучения посредством анализа ситуаций: формальный аспект**

Чаще всего обучаемые ознакамливаются с текстом кейса за несколько дней до его обсуждения. Обычно время на подготовку определяется объемом и сложностью кейса. Если кейс небольшой и его обсуждение вкрапливается в учебный процесс, обучаемые ознакамливаются с ним на занятиях. При этом принципиально важно, чтобы теоретический курс, на котором основан кейс, был обучаемыми прочитан и проработан.

Организация обсуждения предусматривает формулирование перед обучаемыми вопросов, акцентирование их внимания на

обсуждении кейса, включение их в дискуссию. При этом вопросы кейса обычно подготавливают заранее и предлагают обучаемым вместе с кейсом. В начале занятия определяют содержание обсуждения, ознакамливают обучаемых с содержанием кейса.

Управление дискуссией предусматривает активизацию пассивных участников обсуждения и сдерживание чрезмерно активных, концентрирующих все внимание на себе. Кроме этого личностного аспекта управления можно выделить проблемный его аспект, который заключается в выделении в процессе обсуждения конкретных вопросов и концентрации на них внимания участников дискуссии. Важный аспект управленческой деятельности преподавателя — управление эмоциями участников. Главное заключается в поддержании эмоционального тонуса обсуждения и недопущение конфликтов.

Оценивание участников осуществляется двумя способами. Первый предусматривает подсчет активных проявлений участников и их фиксирование на специальном бланке. Второй способ ориентирован на оценку содержания выступлений участников. Обычно преподаватель быстро обретает навык оценивания участников дискуссии. Для этого нужно четко их дифференцировать, знать имена и фамилии. Дело в том, что пространство обучения оказывается заполненным настолько плотно, а деятельность преподавателя столь насыщена, что оценивание может выпадать из нее.

Подведение итогов дискуссии предусматривает анализ ее хода и оценивание участников, а также “разбор полетов”, т. е. анализ активности участников и их творческого вклада в процесс обсуждения.

Показанная на рис. 5.11 схема анализа проблемы носит формальный характер, т. е. отражает основные этапы технологии обучения, не затрагивая представления технологии анализа ситуаций, которое показано на схеме содержания собственно аналитической деятельности (рис. 5.12).

Работа обучаемых с кейсом охватывает две фазы. Первая фаза представляет собой внеаудиторную работу, цель которой состоит в подготовке ко второй фазе — аудиторному анализу кейса. Обычно работа начинается с внимательного прочтения текста и прилагаемых материалов. Далее осуществляется собственно анализ. Первоначальный его этап предусматривает выделение

основного существенного содержания и несущественных его аспектов, которые часто маскируют основные черты проблемной ситуации.

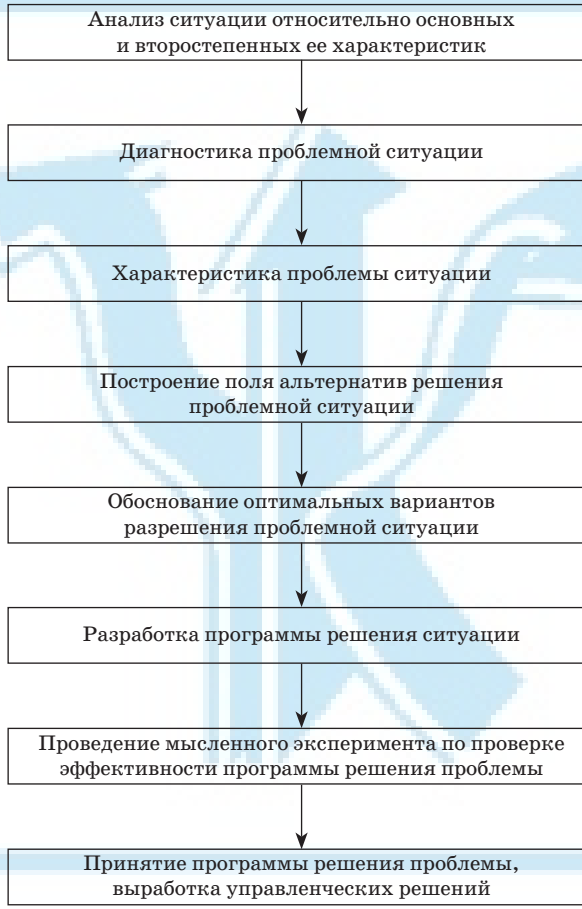


Рис. 5.12. **Технология обучения посредством анализа ситуаций: содержательный аспект**

Довольно часто кейс представляет собой по форме художественно-публицистическое произведение, которое содержит все атрибуты жанра: действующего субъекта, порой конкретного человека с его внутренним миром, переживаниями, размышле-

ниями, мотивами. Кроме того, в кейсах часто даются описания ближайшего окружения и взаимоотношений героев. Социально-психологический, эмоциональный и деятельный контексты кейса “напускают такого тумана”, что порой очень трудно уловить хотя бы очертания проблемы. Довольно часто в этом “тумане” намечаются контуры ложных, отвлекающих проблем. Поэтому успех последующей работы над кейсом зависит именно от успешного рассеивания напущенного автором “тумана”.

Второй шаг обучаемого должен быть направлен на диагностику проблемной ситуации. Термин “диагностика” (от греч. *diagnostikos*) означает “способный распознавать”. Обычно под диагностикой понимается специфический процесс деятельности, связанный с определением состояния объекта для осуществления последующего корректирующего воздействия и изменения его состояния или режима работы.

Сущность и основные разновидности игр

Под игрой обычно понимают занятие для развлечения, основанное на известных условиях и правилах. Значительный вклад в осмысление сущности игры и взаимопроникновение игры и культуры внес выдающийся нидерландский историк **Йохан Хейзинг** (1872–1945), который рассматривал игру как свободную деятельность, осуществляемую по определенным правилам в ограниченном пространстве и времени, представляет собой борьбу за что-нибудь или представление чего-нибудь [87]. Таким образом, под игрой обычно понимают непродуктивное занятие, т. е. деятельность, следствием которой не является производство продукта. Но такой подход совершенно не объясняет то, что игры издавна играли очень важную роль в обществе. Скорее всего, игра является формально не продуктивным видом деятельности. Она не создает реальный продукт, но, несомненно, воздействует на играющего. И в этом смысле игра может быть очень продуктивной. Любая игра имеет два результата. Вторичный ее результат связан с выигрышем или проигрышем участников, возможной карой или наградой за это. Часто более ценным является первичный результат игры, который заключается в ее воздействии на участников, когда игра имеет специфичес-

кую форму социализации людей, обретения ими опыта, знаний и навыков.

Классификация игр приведена на рис. 5.13.

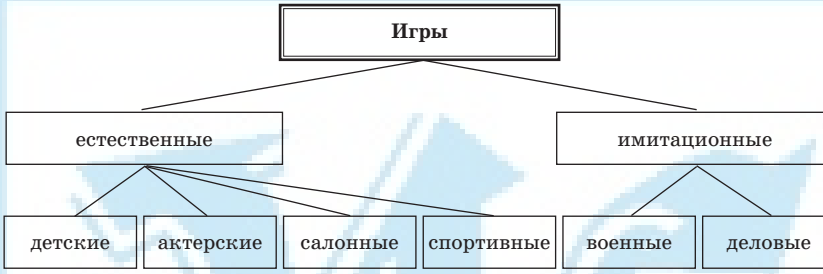


Рис. 5.13. **Классификация игр**

Исторически первым типом игр являются детские игры, свойственные животным. Однако для ребенка, в отличие от детеныша животного, характерно многообразие игр, их социальная институциональность. Детская игра восходит к временам, когда первобытные сообщества переходили от собирательства к охоте, скотоводству и земледелию, что приводило к исключению детей из этих видов деятельности в силу их сложности и тяжести. Игра стала формой социализации, вхождения в трудовую деятельность взрослых.

В настоящее время над созданием игр работают промышленность, наука, реклама. В обществе существует целая игровая инфраструктура. Воспитательный, социализаторский аспект игр особенно интенсивно развивается в современных детских играх.

Актерская игра также имеет древнюю природу. Она исходит от первобытных ритуалов, плясок, инициаций. Салонные игры сложились с возникновением частной собственности, ибо в них особая роль принадлежит интересу, выигрышу. Это развлечение, связанное со стремлением приобрести нечто в собственное распоряжение.

Спортивные игры отличаются наличием в них противоборства, напряжения сил, умения собрать, мобилизовать ресурсы. Корни военных игр уходят к ритуальным военным танцам. В настоящее время они являются важнейшим средством обучения и тренинга воинских подразделений, командного состава и т. п.

Игра обладает огромными возможностями воздействия на личность, использование которых позволяет получить значительный эффект в обучении и воспитании индивида и группы. Изучение игры учеными позволяет демокомпозировать "эффект игры" на составляющие, т. е. игра предоставляет человеку следующее:

- свободу. Игра не задача, не долг, не закон. Она представляет собой свободное развлекательное действие. По приказу играть нельзя, играют только добровольно. Игра — не работа, а развлечение, поэтому не только забирает энергию у играющего, но и восстанавливает ее;
- разрушает надоевшую повседневность с ее утилитаризмом, монотонностью, жесткой детерминацией образа жизни. Игра — это неординарность;
- выход в другое состояние души. Игра снимает напряжение, в котором пребывает человек в реальной жизни, и заменяет его добровольной и радостной мобилизацией духовных и физических сил;
- порядок. Система правил в игре абсолютна и несомненна. Невозможно нарушать правила и оставаться в игре. Порядок — очень ценное качество в современном нестабильном беспорядочном мире;
- создает гармонию, формирует стремление к совершенству. Игра имеет тенденцию становиться прекрасной. Хотя игре присущ элемент неопределенности, противоречия в ней стремятся к разрешению;
- увлеченность. В игре не может быть частичной выгоды. Она интенсивно вовлекает человека целиком, активизирует его способности;
- возможность создать и сплотить коллектив. Привлекательность игры столь велика и игровой взаимный контакт настолько полон и глубок, что игровые содружества обнаруживают способность сохраняться и после окончания игры;
- элемент неопределенности, который возбуждает, активизирует ум, настраивает на поиск оптимального решения;
- понятие о чести. Игра противостоит корыстным и узкогрупповым интересам. Для нее не существенно, кто победит, но важно, чтобы победа была одержана по правилам и

в борьбе проявлены с максимальной полнотой мужество, ум, честность и благородство. Игра дает понятие о самоограничении и самопожертвовании в пользу коллектива, поскольку только "сыгранный" коллектив добьется успеха и совершенства в игре;

- компенсацию, нейтрализацию недостатков действительности, противопоставляет жесткому миру реальности иллюзорный гармоничный мир; романтизм;
- развивает воображение, поскольку оно необходимо для создания новых миров, мифов, ситуаций, правил игры;
- возможность проявить стойкий интерес к знанию, поскольку ролевая игра создается методом моделирования;
- развивает ум, поскольку необходимо выстроить интригу и реализовать ее;
- развивает психологическую пластичность. Игра представляет собой не только состязание, но и театральное искусство, способность вживаться в образ и оставаться в нем до конца;
- радость общения с единомышленниками. Игра представляет собой способ группового воспитания и образования;
- возможность научиться ориентироваться в реальных жизненных ситуациях, проигрывая их неоднократно мысленно;
- развивает психологическую устойчивость, вырабатывает активное отношение к жизни и целеустремленность к достижению поставленной цели.

В обществе игры выполняют множество функций. Их характеристики приведены в табл. 5.21.

Таблица 5.21

Функции игр

Функция игры	Характеристика
1	2
Познавательная	Познание окружающего мира, ролей, возможностей
Социализаторская	Формирование в процессе игры необходимых качеств личности
Тренировочная	Тренировка умений и навыков
Коммуникативная	Является средством общения

Окончание табл. 5.21

1	2
Развлекательная	Побуждает эмоции, восстанавливает жизненные силы человека
Проверочная	Проверка на развитость определенных качеств
Статусная	Является средством овладения определенным общественным положением
Коммерческая	Является средством получения материального вознаграждения или экономии ресурсов

Деловые игры и их разновидности

Деловая игра — самый молодой вид игр, возникший в 30-х годах XX в. Первую деловую игру разработал ленинградский экономист **М. Бирнштейн**. К идее деловых игр в США пришли только в 50-х годах. В настоящее время они популярны практически во всех сферах управленческой деятельности и во всех странах. Наиболее известными специалистами в области деловых игр являются М. Бирнштейн, В. Дудченко, В. Комаров, Ю. Красовский, В. Макаревич, И. Сыроежкин и др.

Деловая игра представляет собой имитационный управленческий процесс, т. е. процесс выработки и принятия решения для конкретной ситуации в условиях поэтапного уточнения необходимых факторов, анализа информации, дополнительно поступающей и вырабатываемой в ходе игры. К наиболее важным признакам деловой игры относятся следующие:

- ***типичность***, т. е. игра отражает, моделирует типичные ситуации из практики, что и определяет ее практическую ценность;
- ***проблемность***, т. е. отражение встречающихся в практике проблем вплоть до конфликтов;
- ***использование скрытых резервов, их мобилизация***. Речь идет о двух видах резервов. Прежде всего, игра вскрывает резервы в управляемой системе (материальные, финансовые и др.). Но эти резервы мобилизуются и используются благодаря резервам личности, которая посредством игры повышает свой профессиональный потенциал и расширяет поле своих возможностей.

Имитационная игра является моделью реальной типичной проблемной ситуации, т. е. такой, над которой осуществляется экспериментирование. По сути, это модельный эксперимент. Обычно имитационные игры преследуют одну из двух целей: либо проводятся для познания ситуаций, либо применяются в качестве эффективного средства обучения.

Как эффективный и активный метод обучения деловые игры широко применяются в различных странах: США, России, Великой Британии, Канаде, Японии, Франции, Германии, Польше. В мире разработаны десятки тысяч деловых игр. Свойственная игровым технологиям полифункциональность способствует увеличению их многообразия. При этом наибольший интерес представляют инновационные, организационно-деятельностные, организационно-обучающие, организационно-мыслительные и проективные игры. Классификация деловых игр приведена в табл. 5.22.

Таблица 5.22

Классификация деловых игр

Деловая игра	Характеристика
Ролевая	Наличие модели управляющей системы, включенной в конкретную социально-экономическую систему, а также ролей и их взаимодействие. Многоальтернативность решений. Наличие системы группового или индивидуального оценивания деятельности участников, а также управляемого эмоционального напряжения, общей цели игрового коллектива
Имитационная	Моделирование деятельности. Имитация хозяйственных, правовых, социальных, политических и других принципов, определяющих поведение
Организационно-деятельностная	Моделирование деятельности по решению сложных комплексных проблем управления. Роли носят условный характер. Наличие общей цели игрового коллектива. Использование коллективной деятельности по выработке решений. Многоальтернативность решений. Система оценивания участников игры не предусмотрена
Организационно-обучающая	Имитация сферы профессиональной деятельности. Участники помещаются в конкретные игровые ситуации и решают конкретные проблемы
Организационно-мысленная, или проективная	Представление некоторой ситуации будущего. Создание мысленно условий для достижения проективной ситуации. Мысленное достижение поставленной цели

Деловая игра — многоструктурное образование, в котором выделяются шесть основных взаимосвязанных и взаимообусловленных структур.

1. ***Ролевая***. Включает следующие роли: моделирующие профессиональную деятельность лиц, которые входят в имитируемую социально-производственную систему; необходимые для оперативного управления ходом игры (руководитель, группа обеспечения, посредники); вводимые в игру для повышения эмоционального напряжения участников; экспертов, помогающих преодолевать трудности с оцениванием.

2. ***Временная***. Предусматривает несколько временных этапов: подготовительный, вводная часть, собственно деловая игра и анализ результатов.

3. ***Методическая***. В нее входят методика проведения игры (сценарий), руководство по применению системы оценивания деятельности участников, технические средства обучения и наглядные пособия. В этой структуре сочетаются методы управленческого консультирования и групповой динамики. При этом консультанты по управлению предлагают участникам игры специальные вопросники, поддерживают наиболее перспективные идеи относительно ситуации, а групповые психологи обеспечивают активизацию участников посредством стимулирования их ролевой деятельности.

4. ***Организационная***. Охватывает систему подготовки к проведению деловой игры (подготовка руководства игры, методического и технического обеспечения, формирование состава групп); управление деловой игрой (создание состязательности, творчества, отработка навыков работы в группе, оперативное изменение структуры игры, управление графиком игры и т. д.); распределение участников на группы и подгруппы для получения наибольшего эффекта при решении конкретной задачи.

5. ***Логическая***. Включает логику анализа ситуации, выделения комплекса актуальных проблем, разработку проектов желаемых и возможных перемен, определение программы реализации проекта.

6. ***Коммуникативная***. Предусматривает различные виды обязательных и желательных коммуникаций между игроками и наблюдателями.

В отличие от социальной деятельности, в задачу которой входит преобразование социальной реальности, игра выполняет несколько иные функции: тренировочную, исследовательскую и проверочную. Социальный смысл игры заключается в том, что она готовит субъекта к социальной деятельности, преобразованию общества. Это и определяет роль в обществе игровых технологий.

Необходимость разработки игровых технологий диктуется усложнением социальной деятельности, усилением опасности деформаций и потерь от непрофессионализма, стремлением повысить эффективность деятельности. Игровые технологии позволяют "тренировать" различные качества субъекта, формируют умения и навыки поведения в экстремальных ситуациях, способствуют лучшему пониманию действий, исправлению ошибок, а также получению новых знаний об объекте и среде его обитания. Наиболее значимой сферой применения игр является обучение управленческих кадров.

Деловая игра — довольно эффективный метод обучения. Однако при этом требуется много времени и средств для подготовки и проведения такой игры. Как правило, деловая игра проводится в несколько этапов и состоит из пленарных заседаний по каждому этапу. В ходе таких заседаний заслушиваются сообщения групп (количество групп и их участников зависит от содержания и сложности решаемой проблемы) с обязательным использованием аудиовизуальных средств, проводится рецензирование выполненной работы другими группами и преподавателем. Комплексная оценка группы включает усредненные значения самооценок, оценок групп-участников и преподавателя с учетом качества сообщений и выполненной работы, использование аудиовизуальных средств, правильности и полноты ответов на поставленные вопросы, а также этики делового общения. Для выставления итоговой оценки целесообразно приглашать ведущих специалистов из бывших студентов. Например, в игре по внешнеэкономической деятельности экспертами могут быть специалисты таможни, брокерской фирмы, отделов больших компаний. В ходе игры студентам выдается необходимый дидактический материал: сценарий и спецификация игры, образцы экспертных писем и др.

Соотношение деловых игр и анализа ситуаций

После осмысления сущности деловой игры рассмотрим взаимодействие метода анализа ситуаций и деловых игр, сравнительная характеристика которых приведена в табл. 5.23.

Таблица 5.23

Сравнительная характеристика анализа ситуаций и деловых игр

Критерий сравнения	Анализ ситуаций	Деловая игра
Виды активности	Мыслительная и аналитическая активность	Сочетание мыслительной и деятельностной активности
Структурирование в группе	Чаще всего структурирование в группе не применяется	Распределение участников группы на подгруппы
Доминирующие функции	Выработка навыков анализа ситуации	Выработка навыков принятия решений и деятельности в различных ситуациях

Как видно из данных табл. 5.23, деловая игра и Case study принципиально родственные методы обучения, что создает благоприятные возможности для их сочетания в процессе обучения. Возможны следующие варианты их сочетания.

1. Деловая игра включается в описание кейса, решение которого предполагает предварительное проигрывание ситуации в целях получения дополнительной информации, без которой осмысление кейса затруднительно.
2. В деловую игру обязательно включена ситуация или даже несколько ситуаций. В процессе ее разыгрывания возникает необходимость формирования описания ситуации, т. е. создания Case study. Заранее подготовленный кейс можно использовать в качестве средства, способа введения участников в деловую игру. При этом осмысление кейса создает своеобразный интеллектуальный, проблемный фон деловой игры.

Интеграция в процессе обучения деловых игр и Case study, несомненно, позитивно влияет на содержание учебного процесса, придает ему новый потенциал интереса и творчества. Однако несомненно и то, что такое сочетание требует более высокой ква-

лификации преподавателя и приводит к дополнительной интеллектуальной нагрузке на студентов.

Следует подчеркнуть, что с помощью имитационной игры можно решать также образовательные задачи. Если метод Case study формирует способность к аналитической деятельности, умение ориентироваться в ситуации, углубляться в ее содержание, т. е. своеобразные мыслительные, духовные основы практической деятельности, то имитационная игра является еще одной существенной ступенькой при подъеме в практике. Она закладывает навыки поведения в ситуациях изменения, вырабатывает динамику ролевого поведения. Игра представляется имитацией практики, а Case study — ситуации, в которой развертывается практика жизни. Игра акцентирована на выработку умений, навыков, тренинг, а анализ ситуации — на поиск заложенной в ситуацию проблемы и ее мысленное решение. По сути Case study вырабатывает навыки формирования стратегии поведения, а имитационная игра — навыки тактики поведения.

Список использованной и рекомендуемой литературы

1. *Абдеев Р. Ф.* Философия информационной цивилизации. — М.: ВЛАДОС, 1994. — 336 с.
2. *Актуальные* проблемы разработки и внедрения социальных технологий в трудовых коллективах. — М., 1991. — 144 с.
3. *Аристотель* Топика: Соч. в 4 т. — М.: Мысль, 1978. — Т. 2. — С. 347–531.
4. *Афанасьев В. Г.* Человек в управлении обществом. — М., 1977.
5. *Бакиров В. Е.* Ценностное сознание. — Харьков: Выща шк., 1988. — 202 с.
6. *Беляев А. А., Коротков Э. М.* Системология организации: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Э. М. Короткова. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 182 с.
7. *Бергер П., Лукман Т.* Социальное конструирование реальности: Пер. с англ. — М.: Медикум, 1995. — 324 с.
8. *Берталанфи Л.* Общая теория систем: обзор проблем и результатов // Системные исследования: Ежегодник. — М.: Наука, 1969. — С. 3–25.
9. *Блауберг И. В., Мирский Э. М., Садовский В. Н.* Системный подход и системный анализ // Системные исследования: Ежегодник. — М.: Наука, 1969. — С. 7–29.
10. *Блауберг И. В., Юдин Э. Г.* Становление и сущность системного подхода. — М.: Наука, 1973. — 270 с.
11. *Богданов А. А.* Тектология. Всеобщая организационная наука. — М.: Экономика, 1989. — 304 с.
12. *Браун М. Пол.* Посібник з аналізу державної політики: Пер. з англ. — К.: Основи, 2000. — 244 с.
13. *Булатов В. П., Шаповалов Е. А.* Наука и инженерная деятельность. — Л.: Лениздат, 1987. — 170 с.
14. *Веймер Девід Л., Вайнінг Ейден Р.* Аналіз політики: Концепції і практика / Пер. з англ. І. Дзюби, А. Олійника; Наук. ред. О. Кілієвич. — К.: Основи, 1998. — 654 с.
15. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: Учебник. — М.: Гардарики, 2001. — 288 с.

16. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 1977. — 502 с.
17. *Гидденс Э.* Конструирование общества: Очерк теории структурирования // Западная теоретическая социология 60–80 гг. — М., 1989. — С. 34–42.
18. *Глушков В. М.* Основы безбумажной информатики. — М.: Наука, 1987. — 552 с.
19. *Горский Ю. М.* Системно-информационный анализ процессов управления. — Новосибирск: Наука, 1988. — 328 с.
20. *Грин Роберт.* 48 законов власти / Пер. с англ. Е. Я. Мигуновой. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001. — 576 с.
21. *Державна* політика: аналіз та механізм її впровадження в Україні: Навч. посіб./ Кол. авт.; За заг. ред. В. А. Рехкала, В. В. Тертички. — К.: Вид-во УАДУ, 2000. — 232 с.
22. *Диксон П.* Фабрики мысли. — М.: АСТ, 2004. — 506 с.
23. *Диоген Лаэртский.* О жизни, учениях и изречениях знаменитых философов / АН СССР, Ин-т философии; Общ. ред. и вступ. ст. А. Ф. Лосева. — М.: Мысль, 1979. — 620 с.
24. *Друкер Питер Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке: Учеб. пособие: Пер. с англ. — М.: Издат. дом "Вильямс", 2002. — 272 с.
25. *Дядченко Л. Я.* Социальные технологии в управлении общественными процессами. — Белгород: Центр соц. технологий, 1993. — 344 с.
26. *Зайцев А. К.* Внедрение социальных технологий в практику управления // Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. — М., 1989.
27. *Иванов В.* Социальные технологии в современном мире. — М.: Славянский диалог, 1996. — 336 с.
28. *Иванов В. Н., Патрушев В. И.* Социальные технологии: Учеб. пособие / Академия наук социальных технологий и местного самоуправления. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Муницип. мир, 2004. — 488 с.
29. *Игнатьева А. В., Максимцов М. М.* Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 158 с.
30. *Иконникова Г. И.* О понятии социальной технологии // Философские науки. — 1984. — № 5. — С. 21–29.

31. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — Минск: Новое знание, 2002. — 336 с.
32. *Капитонов Э. А.* Социология XX века. — Ростов-н/Д: Феникс, 1996. — 512 с.
33. *Карташов В. А.* Система систем. Очерки общей теории и методологии. — М.: Прогресс-Академия, 1995. — 326 с.
34. *Князева Е. Н., Курдюмов С. П.* Основания синергетики. Режимы с обострением, самоорганизация, темпомиры. — СПб.: Алтейя, 2002. — 414 с.
35. *Князева Л. В., Тавокин Е. П.* Информационно-аналитическое обеспечение социального управления // Социология власти. — 2005. — № 4. — С. 5–22.
36. *Кохановский В. П.* Философия и методология науки: Учеб. для высш. учеб. завед. — Ростов н/Д: Феникс, 1999. — 576 с.
37. *Кравченко А. И.* Социология менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 366 с.
38. *Кравченко А. И., Тюрина И. Ю.* Социология управления: фундаментальный курс: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Академ. проект, 2005. — 1136 с.
39. *Красовский Ю. Д.* Мир деловой игры (Опыт обучения хозяйственных руководителей). — М.: Экономика, 1989. — 176 с.
40. *Кузьмин С. А.* Социальные системы: опыт структурного анализа. — М.: Наука, 1996. — 192 с.
41. *Кузьмин С. А.* Социальные системы: опыт структурного анализа. — М.: Наука, 1996. — 192 с.
42. *Кэмпбелл Д.* Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. — М.: Прогресс, 1980. — 394 с.
43. *Лейн Дэвид.* Подъем и упадок государственного социализма. Индустриальное общество и социалистическое государство: Пер. с англ. / Под ред. О. Куценко. — К.: Изд-во Ин-та социологии НАН Украины; Харьков: Изд-во ХНУ, 2006. — 256 с.
44. *Лем Станислав.* Сумма технологии. — М.: Мир, 1968. — 608 с.

45. *Марков М.* Технология и эффективность социального управления. — М.: Прогресс, 1982. — 268 с.
46. *Мельник Л. Г., Ильяшенко С. Н., Касьяненко В. А.* Экономика информации и информационные системы предприятия: Учеб. пособие. — Сумы: Университет. кн., 2004. — 400 с.
47. *Морено Дж.* Социометрия. — М.: Изд-во иностр. лит., 1958.
48. *Нейсбит Джон.* Мегатренды / Пер. с англ. М. Б. Левина. — М.: АСТ; ЗАО НПП "Ермак", 2003. — 380 с.
49. *Пал Леслі А.* Аналіз державної політики / Пер. з англ. І. Дзюби. — К.: Основи, 1999. — 422 с.
50. *Патрушев В. И.* Введение в теорию социальных технологий. — М.: ИКАР, 1998. — 200 с.
51. *Патрушев В. И.* Основы общей теории социальных технологий: Моногр. — Барнаул, 2006. — Ч. 1. — 156 с.
52. *Плотинский Ю. М.* Теоретические и эмпирические модели социальных процессов: Учеб. пособие для высш. учеб. завед. — М.: Логос, 1998. — 280 с.
53. *Подшивалкина В. И.* Социальные технологии: проблемы методологии и практики. — Кишенев, 1997. — 352 с.
54. *Пщоловский Тадеуш.* Принципы совершенной деятельности (Введение в праксеологию). — К.: Изд-во Ин-та праксеологии НАН Украины, 2000. — 272 с.
55. *Сборник* деловых игр, конкретных ситуаций и практических задач: Метод. пособие / В. И. Матирко, В. В. Полякова, И. М. Стариков, Ю. А. Ткаченко; Под ред. В. И. Матирко. — М.: Высш. шк., 1991. — 256 с.
56. *Ситуационные* упражнения / Под рук. Ю. П. Сурмина. — Сер. "Государственное управление". Вып. 1. — К.: Центр инноваций и развития, 1999. — 32 с.
57. *Ситуационный* анализ, или Анатомия кейс-метода / Под ред. д-ра социологических наук, профессора Ю. П. Сурмина. — К.: Центр инноваций и развития, 2002. — 286 с.
58. *Ситуаційна* методика навчання: теорія і практика / Упор. О. Сидоренко, В. Чуба. — К.: Центр інновацій та розвитку, 2001. — 256 с.
59. *Социальное* управление: Словарь / Под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 208 с.

60. *Социально-экономическая* статистика: Словарь / Под общ. ред. д-ра экон. наук М. Г. Назарова. — М.: Финансы и статистика, 1981. — 464 с.
61. *Социальные* технологии: Толковый словарь / Отв. ред. В. Н. Иванов. — М.; Белгород: Центр соц. технологий, 1995. — 310 с.
62. *Социология*: Курс лекций: Учеб. пособие / Ю. Г. Волков, В. Н. Нечипуренко, А. В. Попов, С. И. Самыгин. — Ростов н/Д, 1999. — 512 с.
63. *Соціологічна* експертиза в державному управлінні (на прикладі досліджень політичної реформи в Україні): Наук.-метод. посіб. / Кер. авт. кол. Ю. П. Сурмін; За заг. ред. В. Д. Бакуменка, Л. Г. Штики. — К.: Вид-во НАДУ, 2003. — 152 с.
64. *Спенсер Герберт*. Синтетическая философия. — К.: Ника-Центр, 1997. — 512 с.
65. *Спиценадель В. Н*. Основы системного анализа: Учеб. пособие. — СПб.: Бизнес-пресса, 2000. — 326 с.
66. *Справочник* директора предприятия / Под ред. М. Г. Лапусты. — 5-е изд., исправ. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 750 с.
67. *Стефанов Н*. Общественные науки и социальная технология. — М.: Прогресс, 1976. — 252 с.
68. *Сурмин Ю. П*. Методология анализа ситуаций (Case Study Metod). — К.: Центр инноваций и развития, 1999. — 94 с.
69. *Сурмин Ю. П*. Проблемы конструирования, проверки и внедрения социальных технологий. — К.: Знання, 1989. — 16 с.
70. *Сурмин Ю. П*. Социальный эксперимент: очерки методологии. — К.: Выща шк., 1991. — 222 с.
71. *Сурмин Ю. П*. Теория систем и системный анализ: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2003. — 368 с.
72. *Сурмин Ю. П., Туленков Н. В*. Методология и методы социологических исследований: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 304 с.
73. *Сурмин Ю. П., Туленков Н. В*. Теория социальных технологий: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2004. — 608 с.
74. *Сурмін Ю. П*. Аналітична діяльність: Посібник для аналітика неприбуткової організації. — К.: Центр інновацій та розвитку, 2002. — 96 с.

75. *Сурмін Ю. П.* Аналітична діяльність у державному управлінні: технологічний аспект // Актуальні проблеми державного управління. — Дніпропетровськ, 2000. — Вип. 3. — С. 27–48.
76. *Сурмін Ю. П.* Етика управлінського експерименту // Державне управління: теорія та практика. — 2005. — № 2. — С. 43–49.
77. *Сурмін Ю. П.* Майстерня вченого: Підруч. для науковця. — К.: Навч.-метод. центр "Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні", 2006. — 302 с.
78. *Сурмін Ю. П.* Метод аналізу ситуацій та його можливості // Глобалізація і Болконський процес: проблеми і технології: Кол. моногр. — К.: МАУП, 2005. — С. 173–199.
79. *Таранов П. С.* Многоликая философия. — Донецк: Сталкер, 1998. — Т. 1. — 464 с.
80. *Теория* управления: социально-технологический подход: Энцикл. словарь / Под ред. В. Н. Иванова, В. И. Патрушева; Акад. наук соц. технологий и местного самоуправления. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Муницип. мир, 2004. — 676 с.
81. *Теория* управления: Учебник / Под общ. ред. А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухина. — М.: Изд-во РАГС, 2004. — 558 с.
82. *Технологическое* управление социальными процессами: Учеб. пособие / Г. Д. Никредин, Г. Т. Галиев, Н. И. Бушин, Р. Р. Кабиров, С. И. Кубицкий и др. Т. 1. Поисковая модель словаря-справочника. — Уфа: Ай, 1997. — 296 с.
83. *Туронок С. Г.* Политический анализ: Учеб. пособие. — М.: Дело, 2005. — 360 с.
84. *Удальцова М. В.* Социология управления: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАУЭиУ, 1998. — 144 с.
85. *Управленческое* консультирование: В 2 т. — М.: СП "Интерэксперт", 1997. — Т.1. — 319 с.
86. *Управленческое* консультирование: В 2 т. — М.: СП "Интерэксперт", 1997. — Т.2. — 350 с.
87. *Хейзинга Й.* Homo Ludens. В тени завтрашнего дня / Пер. с нидерландск. В. Ошиса. — М.: АСТ, 2004. — 540 с.

88. *Черняк Ю. И.* Системный анализ в управлении экономикой. — М.: Экономика, 1975. — 192 с.
89. *Шеремета П., Каніщенко Г.* Кейс-метод: з досвіду викладання в українській бізнес-школі / За ред. О. І. Сидоренка. — 2-ге вид. — К.: Центр інновацій та розвитку, 1999. — 80 с.
90. *Щербина В. В.* Средства социологической диагностики в системе управления. — М.: Изд-во МГУ, 1993. — 120 с.
91. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления. — К.: МАУП, 1996. — 408 с.
92. *Энциклопедический* социологический словарь / Общ. ред. акад. РАН Г. В. Осипова. — М., 1995. — 940 с.
93. *Юдин Э. Г.* Системный подход и принцип деятельности. Методологические проблемы современной науки. — М.: Наука, 1978. — 392 с.
94. *Ядов В. А.* Социологическое исследование: методология, программа, методы. — Самара: Изд-во Самарск. ун-та, 1995. — 332 с.
95. *Ядов В. А.* Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. — М.: Добросвет, 1999. — 596 с.
96. *Як викладати* ситуаційні вправи / За ред. О. І. Сидоренка. — К.: Центр інновацій та розвитку, 1999. — 64 с.

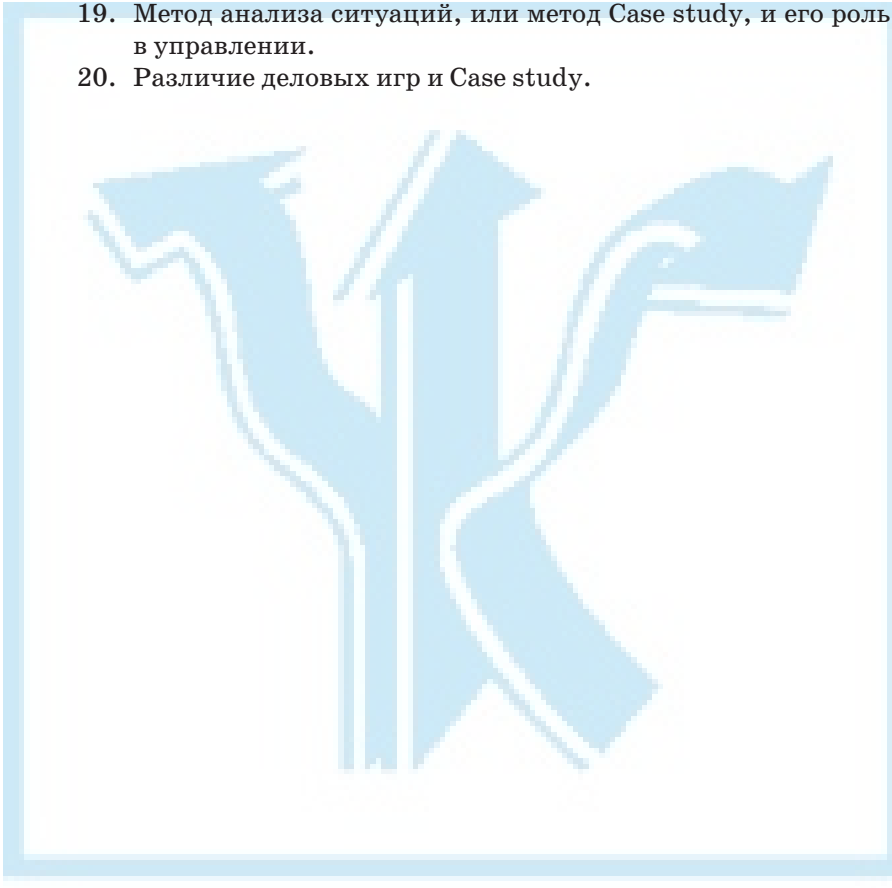
Темы рефератов, статей

1. Научное обеспечение управленческой деятельности как способ ее совершенствования.
2. Разрешающие возможности синергетики в управлении.
3. Управленческий консалтинг и его развитие в поставторитарном обществе.
4. Современные технологии и методы аналитической деятельности в управлении.
5. Тенденция технологизации управления и формы ее реализации.
6. Игра как элемент культуры и управления.
7. Ценности в управлении.
8. Перспективы развития управленческих технологий.
9. Мониторинг в управлении.
10. Соционика как средство совершенствования управления.
11. Анализ в управлении.

Контрольные вопросы

1. Что такое системный подход?
2. Основные аспекты системности в управлении.
3. Методы социологических исследований управления.
4. Что такое мониторинг? Его возможности для совершенствования управленческой деятельности.
5. Технология мониторинга.
6. Определение информации, основные ее характеристики.
7. Роль информации в обществе и управлении.
8. Основные направления исследований управления.
9. Характеристика управленческого консультирования.
10. Технология управленческого консультирования.
11. Содержание и формы аналитической деятельности в управлении.
12. Основные проблемы аналитического центра.
13. Какова технология системного анализа?
14. Роль системного анализа в управлении.
15. Методы аналитической деятельности.

16. Технология управленческой экспертизы.
17. Сущность и назначение мониторинга.
18. Технология мониторинга.
19. Метод анализа ситуаций, или метод Case study, и его роль в управлении.
20. Различие деловых игр и Case study.



МАУП

Заключение

Подводя итоги рассмотрения содержания социологии управления как важнейшей отрасли социологической науки и одновременно составляющей управленческого знания, обратим внимание на перспективы ее развития как науки и учебной дисциплины.

Перед социологией управления как наукой стоят амбициозные задачи, обусловленные качественным обновлением современного общества, повышением значения человеческого и социального факторов в управлении, кардинальным обновлением их содержания, форм и методов. По сути современное общественное развитие бросило вызов всей науке относительно возможности обеспечения устойчивого развития как планеты в целом, так и отдельных стран на основе эффективного использования ресурсов, включения инновационных механизмов, соблюдения балансов, реализации творческих сил

человека. В этой связи социология управления призвана решать целый комплекс задач, основными из которых являются следующие:

- ***гуманизация общества***, его всесторонняя демократизация, сохранение и преумножение прав и свобод человека, особенно в системах управления;
- ***гармонизация взаимодействия*** общества и природы, человека и государства, начальника и подчиненного, развитие гибких механизмов адаптации объектов управления и управленцев к изменяющимся факторам окружающей социальной среды;
- ***технологизация управленческой деятельности*** посредством разработки, апробации и внедрения социальных управленческих технологий, позволяющих повысить рациональное содержание управления, сделать его привычным и удобным для общества;
- ***обоснование расширения сферы участия людей в управлении и пространства самоуправленческой деятельности***. Управление не должно быть привилегией только профессиональных управленцев. Профессиональное управление должно дополняться любительскими формами, которые реализуются различными социальными группами гражданского общества;
- ***научное сопровождение управления*** посредством социологического мониторинга его проблем, развития национального экспертно-управленческого интеллекта.

Следует также учитывать интегративно-интеллектуальную роль социологии управления, которая заключается в том, что она интегрирует разбросанное в различных дисциплинах социальное управленческое знание и насыщает их интеллектуальной мощью социологии.

Значительные перспективы открываются перед социологией управления как учебной дисциплиной в связи в повышением роли социально-управленческого знания в профессиональном обучении, подготовке и переподготовке управленческих кадров.

Академическое изложение управленческого знания утрачивает эффективность. Вследствие этого преподавание социологии управления требует широкого использования методов Case study и деловых игр. Именно эти методы позволяют не только лучше

понимать управленческие ситуации, но и вырабатывать навыки поведения в них. Значительным является также воспитательное значение этих методов, способствующих формированию личностных качеств, воли, умения отстаивать собственную точку зрения и этики взаимоотношения в группе.

Таким образом, социология управления — перспективная наука и учебная дисциплина. Она становится все более значимой составляющей образовательной культуры и профессиональной деятельности.

Краткий словарь терминов, применяемых в социологии управления

А

Авантюра — разновидность риска, мероприятие (действие), рассчитанное на случайный успех и осуществление без учета реальных сил, условий, возможностей. Обычно обречена на провал.

Автаркия — управление, ориентированное на создание замкнутой социальной жизни, обособление от окружающей среды.

Автократия — неограниченная власть одного человека по собственному усмотрению.

Авторитаризм — управление, направленное на усиление личной власти, преувеличение роли управленца, концентрации власти у первого лица в системе управления.

Авторитарная личность — тип личности, для которого характерны крайний конформизм, подавление естественных эмоций, сильная зависимость от групповых ценностей и восприятие социальной иерархии как гарантии личной безопасности и стабильности.

Авторитет — значимость, которой обладают индивиды, общественные группы, социальные институты и организации, не нуждающиеся в постоянном подтверждении, доказательстве. Для управленца — признание коллективом его опыта, заслуг, профессиональных и человеческих качеств.

Агент изменений — индивид, группа или организация, действия которых приводят или могут привести к социальным изменениям.

Агрессия — подавление характеристик системы в целях уничтожения, разрушения или насильственной интеграции; воинственное, враждебное, угрожающее поведение относительно окружающих.

Адаптация — процесс приспособления системы к окружающей среде без потери идентичности, индивидов к организационной культуре, коллективу, условиям труда, первая фаза социализации индивида в организации.

Адаптация персонала — процесс приспособления работника к содержанию и условиям трудовой деятельности и непосредственной социальной среде, совершенствования деловых и личностных качеств работника.

Адаптивное управление — управление, построенное на приспособительной деятельности.

Адаптивность — свойство системы сохранять свою идентичность в условиях изменчивости внешней среды; способность приспосабливаться к изменяющимся условиям.

Адекватность — соответствие модели решаемой задаче, реальной ситуации.

Администрация — совокупность лиц, руководящих структур, институтов, осуществляющих организацию управления; органы предприятия, учреждения, организации, на которые в соответствии с законодательством возложены функции оперативного управления.

Администрация предприятия (учреждения) — орган, осуществляющий управление предприятием (организацией) в рамках данных ему прав; включает первого руководителя, его заместителей, главных специалистов, руководителей структурных подразделений и других лиц, осуществляющих функции управления.

Администрирование — решение проблем управления преимущественно административными средствами и методами управления.

АИС — автоматизированная информационная система, термин, используемый для обозначения информационных систем, в которых для сбора, хранения, обработки и поиска информации используется компьютерная техника.

Аксиология — философское учение о природе ценностей, их происхождении, структуре, разновидностях, функциях и механизмах влияния на общество.

Актор — субъект социального действия.

Алгоритм — описание последовательности действий, приводящих к достижению определенной цели, или текст, представ-

ляющий собой такое описание. Термин произошел от имени узбекского математика IX в. Аль-Хорезми.

Альтернатива — один из двух, каждая из исключающих друг друга возможностей.

Анализ (от греч. — "разложение", "расчленение") — физическое или мысленное расчленение некоторой целостности на части, элементы.

Анализ политики — совокупность принципов, методов и технологий анализа различных направлений политики в целях ее объяснения и оптимизации.

Анализ программно-целевой — дальнейшее развитие рекомендательного анализа в аспекте выработки программы достижения определенной цели. Сосредотачивается на разработке подробной модели достижения будущего.

Анализ рекомендательный — вид анализа, ориентированный на выработку рекомендаций относительно поведения действующих лиц в некоторой ситуации.

Анализ ретроспективный — вид анализа систем прошлого и их влияния на прошлое и историю.

Анализ системный — совокупность методов, приемов и алгоритмов применения системного подхода в аналитической деятельности.

Анализ структурно-функциональный — выделение элементов взаимодействия и определение их места и роли в функционировании системы.

Анализ структурный — вид анализа структуры системы как совокупности связей между ее частями, выяснение значения отдельного элемента для определенным образом структурированного целого.

Анализ функциональный — объяснение явлений относительно выполняемых ими функций.

Аналитическая модель — вид модели, позволяющий анализировать отражаемый ею объект, а также предвидеть оперативные результаты на основании фундаментальных законов или принципов.

Анкета — документ, содержащий постоянную информацию в виде вопросов и предназначенный для получения информации в виде ответов на эти вопросы.

Анкетирование — метод сбора социологической информации посредством заполнения анкеты респондентами.

Аномия — ситуация, при которой социальные нормы не определяют поведение индивида.

Аппарат управления — система органов управления, совокупность организаций, обеспечивающих управление; совокупность работников организации, выполняющих управленческую работу.

Аргумент — логический довод, служащий основанием доказательства.

Ассоциация — объединение населения для достижения каких-либо целей, защиты интересов, получения преимуществ.

АСУ — автоматизированная система управления — человеко-машинная система управления, использующая автоматические средства обработки информации.

Атрибут (от лат. — "даю", "наделяю") — существенный признак, закономерная форма проявления чего-то.

Аттестация кадров — периодическое выявление деловой квалификации работников, их профессиональной пригодности, соответствия занимаемым должностям в целях повышения качественного состава кадров.

Аудит — проверка бухгалтерского учета и другой финансовой отчетности, их соответствия требованиям закона и реальной хозяйственной деятельности субъектов экономических отношений.

Б

Барьер психологический — мотив, препятствующий реализации определенной деятельности, особенно общению с определенным человеком или группой людей.

Безработица — социальное явление, характеризующееся наличием трудоспособных людей, которые желают, но не имеют возможности использовать свои профессиональные знания, работать.

Беспорядок — структуры, не обеспечивающие достижение цели системы.

Бизнес — сфера, приносящая прибыль; самостоятельная предпринимательская (коммерческая) деятельность граждан и

их объединений, направленная на получение прибыли; предприятие (фирма), приносящее прибыль в результате осуществления определенных видов деятельности.

Бизнес-инкубатор — структурное подразделение предприятия (отдел, лаборатория), разрабатывающее новые формы бизнеса.

Бизнес-план — документ, в котором анализируются основные проблемы, которые должен решить предприниматель, обоснование способов их решения с позиций бизнеса.

Биографический метод — метод исследования в кадровой работе, основанный на изучении индивидуального жизненного пути работника.

Бифуркация — ситуация раздвоения, в которой перед системой открываются различные варианты развития.

Брэнд — оценка высокой экономической или иной ценности потребительского имиджа.

Будущее — состояние системы, наступающее позже состояния настоящего; событие, которое произойдет.

Бюрократизм — мировоззрение, практика и тип управления, в котором преувеличивается роль бюрократии, формальных аспектов организации и управления и недооценивается роль человеческих интересов, потребностей, чувств и эмоций.

Бюрократия — тип организации, характеризующийся четкой управленческой иерархией, правилами и стандартами, показателями оценки работы, принципами найма, основанными на профессионализме работников.

В

Вакансия — учрежденная и незамещенная в течение установленного законом срока должность, в том числе государственная.

Ведомство — родовое понятие, обозначающее орган исполнительной власти; центральный орган государственного управления, предназначенный для руководства отдельными сферами деятельности или совокупностью учреждений, предприятий, организаций.

Венчурный — рискованный.

Вероятность — мера возможности проявления некоторого события при определенных условиях; мера возможности, количественная характеристика ее осуществимости при определенной совокупности конкретных условий.

Взаимодействие — взаимное воздействие объектов, приводящее к взаимной связи и обусловленности.

Взаимодействие управленческое — взаимодействие субъекта и объекта, объекта и субъекта управления, субъекта управления и среды; внутри- и межорганизационное.

Взаимоотношения — система взаимосвязей людей в группах.

Взаимопонимание — тип отношений между людьми, социальными группами, коллективами, организациями, учреждениями, при котором максимально воспринимаются и учитываются взгляды или позиции взаимодействующих сторон.

Виртуализация — тенденция социальных изменений, характеризующаяся замещением реальных объектов действий с образами, стимулирующими реальность.

Власть — способность, возможность и способ воздействия на деятельность и поведение людей для подчинения их своей воле.

Воздействие — целенаправленное перенесение движения и информации от одного участника взаимодействия к другому.

Воздействие управленческое — действие, исходящее от субъекта управления и вызывающее изменение состояния объекта управления.

Волюнтаризм — стиль управления, основанный исключительно на воле управленца и игнорировании объективных факторов и тенденций.

Время — форма бытия материи, выражающая длительность ее существования, последовательность смены состояний в изменении и развитии всех материальных систем. Универсальными свойствами времени являются однородность, однонаправленность, одномерность, упорядоченность, непрерывность и необратимость.

Время социальное — темп и ритм протекания событий в период существования конкретной социальной группы или общества.

Выбор — самоопределение человека относительно целей, принципов, решений, средств, действий; вариант, которому отдается предпочтение.

Выборка — репрезентативная часть генеральной совокупности, замещающая ее в качестве объекта исследования.

Вызовы среды — мощные воздействия внешней среды на систему, представляющие угрозу ее существованию, требующие ее коренной реорганизации, диверсификации деятельности.

Г

Габитус — целостная система диспозиций, восприятия, оценивания, классификации и действий как результат опыта жизнедеятельности индивида.

Гендер — совокупность мыслительных и поведенческих установок, характерная для мужчин и женщин.

Генезис (от греч. — "происхождение", "возникновение") — зарождение и развитие, приводящее к определенному состоянию; процесс образования и становления развивающегося явления.

Гистерезис — отставание во времени реакции социального объекта от вызывающего его внешнего воздействия.

Глобализация — усиливающаяся зависимость страны от мирового сообщества.

Гомеостаз — свойство социальной системы поддерживать во взаимодействии со средой свои параметры и функции в определенном диапазоне.

Государственная власть — право и возможность государства регулировать общественные отношения, определять правила (нормы) поведения и деятельности людей и создаваемых ими структур.

Государственная служба — административный институт профессиональной деятельности государственных служащих по обеспечению исполнения полномочий государственных органов.

Государственное управление — сфера научного знания и практической деятельности по управлению делами государства.

Государственный орган — единичная структура власти, формально созданная государством для осуществления закрепленных за нею целей и функций.

Государственный служащий — гражданин государства, профессионально выполняющий функции служащего органа государственной власти и управления, предоставляющий гражданам и институтам государственные социальные услуги.

Государство — социальный институт и совокупность социальных организаций, осуществляющих управление обществом, его защиту и распределение общественных ресурсов.

Гражданин — человек, состоящий в юридической взаимосвязи с государством, включенный в его дела, субъект прав и свобод, гарантированных Конституцией.

Гражданское общество — сфера свободной от государства творческой жизнедеятельности личности, коллективов и общностей людей.

Гражданственность — сознательная и активная включенность в дела отечества и государства, приверженность национальным интересам.

Граф — графическая модель структуры, состоящая из множества вершин и ребер (дуг), которые символизируют элементы и их связи.

Графов теория — область дискретной математики, исследующая и решающая проблемы, связанные с графами.

Группа — объединение людей на основе условий, интересов, ценностей, мотивов.

Группа неформальная — группы, не ориентированные на социальные статусы и роли, а основанные на межличностных отношениях, удовлетворении психологических или социальных потребностей членов группы, не связанных с организационными целями и задачами.

Группа социальная — совокупность индивидов, взаимодействующих на основе разделяемых ожиданий каждого члена группы в отношении других.

Группа формальная — группа, сознательно создаваемая для достижения коллективных целей организации, основой которых является исполнение формальных ролевых требований членами организации.

Гудвилл — денежная оценка имиджа фирмы, ее деловых связей на рынке.

Гуманизм — идеология, рассматривающая человека как центр мироздания, микрокосм, концентрирующий все творчес-

кие потенции Вселенной, признающий высшей ценностью человеческую личность, ее свободу, права, счастье, неограниченное развитие и проявление ее творческих способностей.

Д

Дебюрократизация — система политических и организационных мер по снижению уровня бюрократизма в государственном и муниципальном управлении и коррупции как основного негативного последствия от бюрократизма.

Девиант — лицо, не придерживающееся существующих в обществе норм поведения.

Деградация — ухудшение характеристик системы.

Дезинтеграция социальная — процесс распада внутренней структуры социальной системы.

Дезинформация — искажение отражения различных аспектов социальной реальности и распространение искаженных сообщений.

Дезорганизация социальная — процесс ослабления организационных связей, иерархических структур, социальных ценностей, правил и норм.

Действие — элемент, составляющая деятельности.

Действие социальное — целенаправленное поведение, имеющее социальное значение и ориентированное на другого.

Декомпозиция — операция разделения целого на части с сохранением свойства соподчиненности составных частей, представления целого в виде дерева целей.

Делегирование полномочий — передача руководителем прав на осуществление функций управления лицу или звену управления.

Деловая игра — метод обучения управленцев посредством поиска решений в условиях проблемной ситуации.

Делопроизводство — отрасль административно-управленческой деятельности организации, учреждения, предприятия, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами, создание документационной информационной базы на различных носителях для использования управленческим аппаратом в процессе реализации его функций.

Демократизация управления — совершенствование управления посредством учета интересов людей, укрепления их прав и свобод, привлечения их в управление, развития самоуправления.

Демократия — народовластие, система власти, характеризующаяся официальным признанием доминирования большинства, равноправием граждан, их прав и свобод, выборностью представительных органов государства.

Демократия участия — участие населения в выработке, принятии решений и контроле за их исполнением.

Дерево — частный случай графа, имеющий иерархическую структуру.

Дерево целей — дерево, представляющее целевую структуру со взвешенными ветвями, продукт декомпозиции основных целей организации по уровням и целевым программам иерархию целей, при которой высшие цели приоритетны по отношению к низшим.

Дестабилизация — процесс потери стабильности, равновесия системы, ухудшения ее функционирования.

Децентрализация — форма управленческой деятельности, при которой власть передается на более низкие иерархические уровни.

Деятельность — совокупность действий людей, направленных на достижение цели.

Деятельность управленческая — совокупность действий субъекта управления, направленная на изменение объекта управления в заданном направлении.

Диагноз — установление признаков системы, позволяющих распознавать ее тип либо свойственные ей проблемы.

Диверсификация (от лат. *Diversification* — изменение, разнообразие) — распространение хозяйственной деятельности на новые сферы (расширение ассортимента производимых изделий, видов предоставляемых услуг, географической сферы деятельности и т. д.).

Дилетантизм — более или менее постоянное занятие каким-либо делом без специальной профессиональной подготовки.

Динамика социальная — процесс непрерывного развития социальных систем.

Дискурс — речевая практика, в которой понятия не фиксируются однозначно, а постоянно обыгрываются посредством выстраивания ассоциативных рядов.

Дистанция социальная — условное расстояние между представителями разных социальных групп, людей разных статусов.

Дисфункция — то, что не способствует существованию, выживанию и адаптации системы к окружающей среде или нарушает ее функционирование, саморегуляцию.

Диссипативная структура — возникновение структурных образований в хаосе.

Диссипативность — переход упорядоченного движения к неупорядоченному, хаотическому.

Дисциплина — свойство поведения человека, при котором оно совпадает с организационными требованиями.

Диффузия — распространение в обществе, чаще всего применительно к инновациям. Обозначает при этом распространение однажды освоенной инновации.

Должность — положение в системе управления, выделенное в соответствии с выполняемыми лицом функциями, полномочиями и ответственностью.

Духовность — устремление человека, общества, государства к высшим ценностям и смыслу, идеалу, стремление приблизиться к нему.

Е

Единоначалие — распределение ответственности в системе управления, когда руководитель несет всю полноту ответственности за состояние дел.

Ж

Железный закон олигархии — закономерность бюрократического правления, акцентирующая внимание на том, что ее правление неминуемо влечет за собой концентрацию власти у немногих людей, использующих свое положение в целях наживы и в собственных интересах.

Живучесть структуры — способность сохранять значение некоторых показателей при разрушении части структуры. Характеризуется относительным количеством элементов, при уничтожении которых остальные показатели не выйдут за допустимые пределы.

Жизненный цикл — определенный период существования системы.

Жизненный цикл организации — совокупность стадий, через которые проходит организация в процессе развития.

З

Закон — нормативный акт, принятый высшим органом государственной власти, который имеет основную юридическую силу относительно других нормативных актов.

Закон социальный — относительно устойчивые и систематически воспроизводимые отношения между социальными объектами.

Закономерности управления — объективные, необходимые, устойчивые и существенные отношения, связи, определяющие развитие и функционирование систем управления.

Закрытая система — система, которая отличается закрытостью, не имеет “входов” и “выходов”, имеет непроницаемые границы, внутренние ее процессы происходят за счет собственных ресурсов.

Закрытость — полная изолированность системы от окружающей среды и жесткая детерминированность поведения элементов.

Заседание — форма организации работы постоянно действующего органа (комитета, коллегии, совета, комиссии).

Звено управления — некоторая относительно независимая подсистема управления.

И

Игра — занятие в целях развлечения и получения дохода, основанное на известных условиях и предусматривающее подчи-

нение определенным правилам, когда игроки пытаются достичь максимального выигрыша за счет применения соответствующих стратегий по отношению к сопернику; вид моделирования процессов с любым количеством участников, каждый из которых стремится максимизировать некоторую целевую функцию, подчиняясь определенным правилам.

Идентификация — уподобление, самоотождествление социального субъекта с другим (человеком, группой, институтом, образцом).

Идентичность — определение другими и самоопределение индивида как представителя социальной общности.

Идеология — совокупность идей и ценностей, выражающих коренные интересы народа, класса, социальной группы, института, в том числе и государства.

Идеология управления — система идей, принципов, теорий, ценностей, определяющих управление обществом.

Иерархия (от греч. — "священный" плюс "власть") — расположение частей или элементов целого в порядке от высшего к низшему.

Иерархия управления — последовательность уровней управления с указанием их соподчиненности.

Избыточность системы управления — сложность, организованность и ресурсная обеспеченность системы управления по отношению к относительно простым управленческим задачам, которые она решает.

Изменение социальное — процесс проявления новых черт и элементов в социальных структурах и системах социальных взаимодействий.

Изобретение — созданный человеком новый механизм, прибор, аппарат, приспособление.

Имидж — целенаправленно сформированный образ организации, личности, товара, услуги.

Императив — система жизненно важных ограничений и запретов, выполнение которых обязательно.

Инвестиции — денежные средства, ценные бумаги, другое имущество, в том числе имущественные права, или права, имеющие денежную оценку, вкладываемые в объект предпринимательской и/или других видов деятельности в целях получения прибыли и/или достижения полезного эффекта.

Ингруппа — группа или социальная категория, по отношению к которой индивид испытывает чувство идентичности и принадлежности.

Индивид — конкретный человек, отличающийся полом, возрастом, физиологическими, психическими и социальными характеристиками.

Индустриальное общество — тип социальной организации, в основе которого лежат промышленные технологии, предопределяющие особенности сфер общества.

Инженер — специалист, занимающийся моделированием, диагностикой, проектированием, конструированием и регулированием систем различной природы; в узком смысле специалист в определенной технической области, имеющий высшее техническое образование.

Инженерия — отрасль деятельности, осуществляющая моделирование, диагностику, проектирование, конструирование, регулирование систем различной природы и управление ими.

Инженерия социальная — прикладная отрасль инженерной деятельности, осуществляющая диагностирование, конструирование, регулирование социальных систем, восстанавливающая равновесие индивида со средой, приводящая их в соответствии с изменившимися условиями и ценностями. Термин ввел в оборот в 1922 г. Р. Поунд.

Инженерия техническая — отрасль прикладной деятельности, ориентированная на моделирование, диагностику, проектирование и конструирование технических систем.

Инициатива — способность, стремление и форма проявления новых подходов, усовершенствований.

Инновационная деятельность — процесс разработки и реализации нововведений.

Инновация (от англ. — “инвестиция в новацию”) — нововведение.

Инновационный риск — риск, связанный с вложением капитала в реализацию новых продуктов и технологий для получения сверхприбыли.

Инсайт — осознание решения некоторой проблемы. Субъективно инсайт переживают как неожиданное озарение, постижение.

Институционализация — процесс определения и закрепления социальных норм, правил, статусов и ролей, приведение их в систему, способную удовлетворять требования к социальному институту.

Интеллект — разум, способность мыслить, проницательность, совокупность умственных функций (сравнения, абстрактного мышления, образования понятий, суждения, заключения и т. д.), способствующих превращению восприятия в знания или критическому пересмотрению и анализу имеющихся знаний.

Интеллектуальная собственность — защищенный законом результат творческой деятельности человека в производственной, научной, литературной и художественной областях.

Интеллектуальный капитал — интеллектуальные способности человека в совокупности с созданными им материальными и нематериальными средствами, которые человек использует в процессе интеллектуального труда.

Интеракция социальная — процесс взаимного влияния индивидов.

Интервью — метод сбора данных в форме устных ответов на вопросы, задаваемые социологом респонденту при личном общении.

Интерес — стремление к удовлетворению потребности, обусловленное осознанием этой потребности и условий ее реализации.

Интернет — глобальная система соединенных компьютерных сетей, часто называемая Сетью; использует единый протокол для передачи данных. Ее составляющие — Всемирная паутина, служба конференций, электронная почта.

Интуиция — способность непосредственно, как бы внезапно, без логических продумываний находить правильное решение проблемы.

Информационная база — набор знаний, программ и данных, упорядоченных так, чтобы любая содержащаяся в них информация могла быть легко найдена.

Информационная система — система получения, накопления, переработки и передачи информации.

Информационно-аналитическая система — система сбора, накопления, обработки и выдачи информации, необходимой для принятия решений.

Информационный менеджер — специалист, управляющий жизненным циклом информационной системы, людьми в потоках информации.

Информационный ресурс — исходный фактор человеческой деятельности, представляющий собой информацию.

Информация — сведения, знания наблюдателя о системе, отражение ее меры разнообразия.

Искусство управления — умение творчески применять научное знание и накопленный опыт в процессе управления.

Исполнительная власть — подсистема государственной власти, основными функциями которой являются обеспечение и осуществление непосредственного управления общественными процессами, сознанием, поведением и деятельностью людей.

Исследование рынка — элемент маркетингового исследования, содержащий определение размера и характера рынка, его емкость, динамику развития, региональные особенности, прогнозирование степени насыщенности, сегментацию, мощность товарно-сбытовой сети, внешние факторы развития рынка.

Итерация (от лат. — "повторение") — процедура, основанная на многократном повторении последовательности операций, когда на каждом последующем шаге используются результаты предыдущих, что обеспечивает в конечном итоге решение исходной задачи.

К

Кадровая политика — целенаправленная, рассчитанная на длительный период стратегия формирования, сохранения, развития и использования людских, трудовых, кадровых ресурсов, а также ресурсное обеспечение ее реализации.

Кадровая работа — деятельность должностных лиц различных уровней иерархии, направленная на реализацию кадровой политики.

Кадровая служба — функциональное подразделение, осуществляющее управление персоналом. Другие названия — отдел персонала, отдел кадров, отдел трудовых ресурсов, отдел людских ресурсов.

Кадровый потенциал — интегральная характеристика кадров, характеризующая способность их эффективного использования.

Кадровый резерв — специально сформированная на основе индивидуального отбора и комплексной оценки группа перспективных работников, обладающих необходимыми профессиональными, деловыми и морально-этическими качествами для выдвижения на более высокие должности.

Кадры — персонал организации, находящийся в ее штате и имеющий необходимые способности для решения задач организации.

Кадры управления — постоянный (штатный) состав квалифицированных работников организации, осуществляющих управленческие функции.

Карьера — последовательность этапов профессионального продвижения человека.

Качество управления — комплекс характеристик управления, отражающих потребность и возможность максимально высокой социально-экономической эффективности управления.

Квалификация — степень профессиональной подготовки работника, наличие у него знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной работы.

Кибернетика (от греч. — "управлять") — наука об общих формальных законах управления в природе, обществе, живых организмах и машинах.

Кибернетическая система — множество взаимосвязанных объектов — элементов системы, способных воспринимать, запоминать и перерабатывать информацию, а также обмениваться информацией.

Когерентность — синхронное, одновременное течение множества одно- и разнопорядковых процессов в одном направлении, их взаимная причинность и обусловленность.

Коллегиальность — совместное выполнение управленческих функций коллегиальным органом управления.

Коллектив — группа людей, объединившихся для решения конкретных задач производственного, социального, политического характера, обладающих чувством групповой солидарности и идентифицирующих себя с группой.

Команда — совокупность единомышленников, имеющих общие социально значимые цели и интересы, объединенных вокруг лидера-руководителя.

Коммерческая деятельность — система целенаправленных мер, процедур и видов работ по реализации товаров и услуг.

Коммуникация (от лат. — "сообщение") — процесс обмена информацией, включающий технический, семантический и прагматический аспекты; акт и форма информационного обмена.

Компетенция — комплекс необходимых знаний, навыков и информации для решения каких-либо проблем.

Комплекс (от лат. — "связь", "сочетание") — совокупность, сочетание предметов, действий, явлений или свойств, составляющих целое.

Компромисс — соглашение, достигнутое посредством взаимных уступок.

Конкуренция — процесс, в ходе которого осуществляется попытка получить вознаграждение путем отстранения или опережения соперников, стремящихся к идентичным целям.

Консенсус — метод разработки и принятия решений, переговоров, в соответствии с которым обговариваемый вопрос не ставится на голосование, а принимается соглашением.

Консультант — специалист, оказывающий профессиональную помощь хозяйственным руководителям, управленческому персоналу или политикам-практикам в виде рекомендаций, совместно вырабатываемых решений либо путем непосредственного решения определенной задачи.

Контакт социальный — кратковременная связь, первоначальная стадия устойчивых и сложных социальных взаимодействий; тип кратковременных, легко прерываемых социальных связей, вызываемых соприкосновениями людей в физическом и социальном пространствах.

Контроль — важнейшая функция управления, предусматривающая наблюдение за управляемыми процессами, проверку качества выполнения работ, расходования ресурсов, соблюдения норм.

Контроль социальный — совокупность средств, с помощью которых общество или социальная группа гарантирует конфор-

мное поведение его членов по отношению к ролевым требованиям и ожиданиям.

Конфликт — столкновение противоположных интересов, идей, ролей.

Конфликт социальный — взаимодействие сторон, при котором одна из сторон пытается достичь некоторого вознаграждения посредством действий, направленных против другой стороны.

Конфликтоген — слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту: нарушения правил, стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, неблагоприятное стечение обстоятельств.

Конформизм — поведение, контролируемое посредством группового давления.

Концепция — совокупность понятий и связей между ними, определяющая свойства, жизнедеятельность и основные направления развития явления.

Конъюнктура — совокупность условий, стечение обстоятельств, которые могут повлиять на ход и результаты дела или процесса.

Кооперация — процесс совместных и скоординированных действий для достижения единой цели; общность, представители которой действуют совместно и скоординировано для достижения общей цели.

Координация (от лат. — “с”, “вместе” плюс “расположение в порядке”) — согласование, сочетание, приведение в порядок, в соответствие; равноправный порядок элементов.

Корпоративизм — принцип организации общественной жизни на основе взаимодействия людей в социальной организации.

Корпорация — организация, основанная на объединенных капиталах, являющаяся юридическим лицом и осуществляющая полезную деятельность.

Коррупция — прямое использование должностным лицом прав, связанных с его должностью, в целях личного обогащения; преступное корыстное использование людьми занимаемого служебного положения в личных интересах чаще всего посредством получения взяток.

Креативность — способность порождать необычные идеи, творить, создавать новое знание. Выражается в любознательнос-

ти, способности совершенствовать объект, обнаруживать свойственные ему проблемы, осуществлять анализ и синтез.

Кризис — резкий перелом, тяжелое переходное состояние процесса, сопровождающееся деградацией, разрушением и болезненным обновлением.

Критерий (от греч. — "признак") — признак истинности, на основе которого осуществляются оценка, познание, управление, оптимизация и т. п.

Критерий оптимальности — показатель, экстремальное значение которого характеризует предельно достижимую эффективность системы, состояние или траекторию развития объекта управления.

Критерий эффективности — признаки, проявления управления, посредством анализа которых можно определить уровень и качество управления, его соответствие потребностям и интересам общества.

Критическая точка — точка, в которой система может утратить системные характеристики либо разрушиться, либо перейти в новое состояние.

Культура — система ценностей, традиций, норм поведения, регулирующая общество, организацию, группу.

Л

Легитимность — законность права полномочия; правомерность, законность власти, ее решений и действий, полученная вследствие доверия граждан страны и международного сообщества.

Лжепредпринимательство — разновидность мошенничества под прикрытием предпринимательства.

Лидер — руководитель или член общности, который в силу личностных качеств и положения выделяется из окружения и ведет за собой людей в достижении цели.

Личное достоинство — интегральное представление о ценности человека, совокупности его духовно-нравственных, социальных и профессиональных качеств, отражающее отношение человека к себе и его оценку общественным мнением.

Личность — целостность социальных свойств человека, продукт общественного развития и включения индивида в систему социальных отношений посредством активной деятельности и общения.

М

Маркетинг — вид деятельности, обеспечивающий рыночную ориентацию управления производством товара или оказания услуг.

Маркетинговое исследование — систематический сбор, упорядочение и анализ данных о проблемах, связанных с маркетингом товаров и услуг.

Менеджер — руководитель, администратор, лицо, отвечающее за разработку и принятие решений по организационным вопросам для реализации организацией своей миссии.

Менеджмент — наука управления и совокупность управленческих приемов.

Местное самоуправление — право и способность жителей поселений и небольших административных территорий непосредственно или через создаваемые ими органы решать вопросы своего местожительства или часть переданных им государственных полномочий.

Метод — упорядоченная совокупность приемов, правил, действий, операций, способов и норм осуществления деятельности.

Метод Дельфи — экспертный опрос при исключении непосредственного общения экспертов. Назван в честь знаменитого в античном мире оракула Дельфийского храма.

Метод "мозгового штурма" — организованная система высказывания участников о проблеме при запрете критики высказываний коллег.

Метод Монте-Карло — метод имитации для приближения воспроизведения реальных явлений. Объединяет анализы чувствительности и распределений вероятностей входящих переменных.

Метод управления — сложившийся в практике управления и обоснованный научно способ воздействия на объект управления.

Метод фокус-групп — метод получения данных от 6–12 респондентов, собранных вместе для обсуждения и сообщения данных относительно некоторого вопроса.

Метод Case study, или ***кейс-метод*** — метод обучения аналитическим навыкам посредством коллективного обсуждения некоторого текста, описывающего ситуацию и называемого кейсом.

Методология — учение о методе деятельности как таковом, включает принципы, методы деятельности и отражающее их знание. Состоит из методологии познания, практической деятельности и методологии оценки (аксиометодологии).

Механизм (от греч. — "орудие", "машина") — внутреннее устройство чего-либо.

Механизм управления — внутреннее устройство управления с позиций взаимодействия объекта и субъекта управления.

Моделирование — исследование объекта управления путем построения и изучения его модели.

Модель (от лат. *modelus* — мера, мерило, образец, норма) в широком значении — образ (в том числе условный, или мысленный — изображение, описание, схема, чертеж, график, план, карта и т. п.) или прообраз (образец) какого объекта или системы объектов ("оригинала" модели), используемый при определенных условиях в качестве их "заместителя" или "представителя".

Модернизация — обновление состояния социальной системы традиционного типа до современного типа организации.

Мониторинг — наблюдение, оценка и прогноз системы или окружающей ее среды.

Мотив — внутреннее побуждение, импульс или намерение, побуждающее человека поступать определенным образом.

Мотивация — сила, побуждающая индивида к действию, и процесс формирования этой силы.

Муниципальное управление — часть местного самоуправления, связанная с управлением муниципальной собственностью.

Мэрджер — слияние, объединение, поглощение одной фирмы другой.

Н

Надежность — свойство системы сохранять характеристики при изменении параметров среды.

Надежность управления — разновидность управления, строящаяся на обеспечении надежности системы.

Наказание — управленческое воздействие на индивида, направленное на устранение нежелательных действий индивида.

Научность управления — степень использования в процессе управления достижений науки.

Необратимость — направленность процессов во времени, при которой утрачивается возможность возвращения в предыдущее состояние.

Неуправляемость — отсутствие эффективного управления.

Неустойчивость — состояние неравновесной системы вблизи точки бифуркации, при котором она может самостоятельно перейти в другое состояние, выбрать дальнейший путь развития.

Новация — изменение, обновление, новшество, которого не существовало ранее.

Нововведение — то же, что и инновация.

Ноосфера (от греч. — “ум”, “разум” плюс “шар”, “сфера”) — сфера или область взаимодействия общества с окружающей природной средой.

Норма — установление, признанный обязательный порядок, требования к системе и ее составляющим.

О

Обработка данных — процесс преобразования данных по определенному алгоритму в форму представления информации, удобную для анализа.

Образ жизни — устойчивые формы социального бытия, совместной деятельности людей, типичные для исторически конкретных социальных отношений, формирующиеся в соответствии с генерализованными нормами и ценностями, отражающими эти стороны.

Обратная связь — воздействие результатов функционирования системы на характер этого функционирования.

Обучение персонала — систематический процесс, в ходе которого работники приобретают или изменяют навыки или знания, необходимые для выполнения определенной работы.

Общественное мнение — институт, представляющий совокупность свободно выраженных суждений, взглядов, позиций, оценок и точек зрения.

Общество — объединение людей, имеющих закрепленную совместную территорию, культуру и социальные нормы; характеризуется социокультурной идентичностью его членов.

Общество гражданское — тип общества, который характеризуется высокой степенью гражданского самоопределения индивидов и наличием самоуправления в форме различных организаций и ассоциаций, защищенностью прав людей.

Общество информационное — тип общественной системы, в которой доминирующую роль играет информация как основной ресурс и общественное богатство.

Община — первичная форма социальной организации, характеризующаяся общим владением средствами производства, полным или частичным самоуправлением.

Общность — совокупность людей, объединяемых исторически сложившимися социальными связями и отношениями, имеющих общие социальные признаки.

Объект управления — система любой природы, функционирование и развитие которой определяется процессами управления.

Оперативность структуры — способность быстро реагировать на изменение обстановки и внешнее воздействие в соответствии с целевым назначением.

Операция — составная часть технологического, производственного, трудового процесса.

Опрос — метод исследования, базирующийся на получении информации в устной или письменной форме от большого количества респондентов.

Оптимизация — процесс поиска наилучшей альтернативы, которая обеспечивает максимальное или минимальное значение функций системы.

Орган — первичная структурная единица системы государственного и муниципального управления.

Организационная культура — свойственные организации образцы поведения, общие ценности, убеждения и допущения.

Организационное поведение — поведение человека, определяющееся его положением в организации (объемом и масштабом полномочий, лидерством, ролями, мотивацией и т. п.).

Организация — свойство материальных и абстрактных объектов обнаруживать взаимозависимое поведение частей в рамках целого. Является не только свойством всего сущего, но и некоторой упорядоченностью содержания, системы в соответствии с системообразующим фактором. Совокупность людей, групп, объединенных для достижения определенной цели или решения определенной задачи на основе принципа разделения труда, обязанностей и иерархии. Общественное объединение, государственное учреждение.

Организация неформальная — система непредписанных социетальных ролей, неформальных институтов и санкций, эталонов поведения, возникающих в соответствии с традициями и обычаями спонтанно в ходе прямых контактов членов организации.

Организация управления — создание, образование или внесение прогрессивных изменений в порядок ее функционирования и развития.

Организация формальная — тип организации, характеризующийся рациональной системой руководства и управления в соответствии с системой организационных норм, правил и принципов деятельности.

Организованность — наличие определенного порядка или степень упорядоченности социальной системы.

Ответственность — свойство личности, характеризующееся желанием и умением человека оценивать собственные поступки с позиции долга, чести, совести, пользы (или вреда) для людей и общества в целом.

Открытая система — система, отличающаяся взаимодействием с окружающей средой, прозрачными границами и использованием ресурсов из среды.

Открытое общество — тип общественной системы, в которой осуществляется обмен с внешним миром, и индивиды самостоятельно принимают личные решения.

Открытость — отсутствие полной изолированности системы от окружающей среды и наличие степени свободы в поведении элементов.

Отношение социальное — осознанные и чувственно воспринимаемые совокупности повторяющихся взаимодействий, соотнесенные по своему смыслу и характеризующиеся соответствующим поведением.

Отношение управленческое — отношение, которое складывается между людьми в процессе управленческой деятельности.

Оценка персонала — процесс определения эффективности деятельности сотрудников в достижении целей организации.

П

Парадигма (от греч. — "образ", "образец") — совокупность сформировавшихся исторически методологических, мировоззренческих, научных, управленческих и других установок, принятых в сообществе в качестве образца, нормы, стандарта решения проблем. Ввел в научный оборот американский историк Т. Кун применительно к научному познанию.

Патриотизм — одна из наиболее значимых ценностей и характеристик человека, связанная высшим уровнем социального, духовно-нравственного и гражданского развития личности и выражающаяся в любви к родине, готовности бескорыстно служить ей и защищать от врагов.

Переговоры — поиск согласия в ходе прямых контактов участников конфликта.

Персонал — работники определенных видов профессиональной деятельности, составляющие структуру организации.

Персонал управления — совокупность работников, объединенных в специальные службы и подразделения, которые выполняют функции управления.

План — модель преобразований другой системы, объединяющая цели и средства, и сроки их достижения.

Плюрализм — методологический подход, при котором считается, что система может быть описана множеством сущностей, не сводящихся к одному началу.

Подсистема — элемент системы, который при подробном рассмотрении оказывается системой.

Политика — сфера жизни и деятельности людей, определяемая отношениями власти — подчинения, завоевания, удержания, пользования властью.

Политическая система — совокупность политических институтов, общественных структур, а также их взаимодействий, в которых реализуется политическая власть и осуществляется политическое влияние.

Постиндустриальное общество — тип социальной организации, возникающий путем замещения индустриальных технологий на информационно-коммуникативные.

Постмодернизм — философское и идейное течение, в основе которого лежит скептическое отношение к науке и рациональным ценностям.

Потенциал кадровый — совокупность возможностей кадров управления, благодаря реализации которых обеспечиваются функционирование и развитие управленческой системы.

Потенциал управления — совокупность возможностей управленческой системы.

Потребность — нужда в чем-либо, требующая удовлетворения.

Правило — совокупность обязанностей и требований, выполнение которых гарантирует создание определенных условий деятельности либо собственно деятельность.

Праксеология — наука о рациональной и эффективной человеческой деятельности.

Предвидение — способность человека предугадывать будущее, результат деятельности, возможное состояние.

Предприимчивость — совокупность деловых качеств человека, характеризующих его способность к инициативной и рискованной деятельности, принятию нестандартных решений, определению условий и возможности успеха.

Предпринимательство — вид деятельности человека в условиях рыночной экономики, направленный на получение прибыли посредством организации собственного дела.

Предприятие — производственная единица, на которой происходит непосредственная связь работника со средствами производства и создается продукция. Предприятие имеет опре-

деленную структуру, включающую подразделения предприятия — заводы, цеха, участки, лаборатории и др.

Приказ — правовой акт, который выдает руководитель, действующий на основе единоначалия, в целях решения стоящих перед органом основных и оперативных задач.

Принцип — наиболее общее правило деятельности, обеспечивающее его правильность, но не гарантирующее его однозначность и успех.

Принцип иерархии — система, представляющая собой соподчиненное образование.

Принцип нормативности — принцип деятельности, согласно которому любая система может быть понята только в случае сравнения с нормативной системой.

Принцип оптимальности — принцип управления, согласно которому любая система может быть приведена в состояние наилучшего ее функционирования относительно некоторого критерия.

Принцип Питера — принцип бюрократической организации, согласно которому руководитель, продвигаясь по карьерной лестнице, достигает состояния полной некомпетентности.

Принцип развития — принцип понимания сущего, согласно которому все системы находятся в развитии, проходят этапы возникновения, становления, зрелости и нисходящего развития.

Принцип системности — рассмотрение объектов как системы, т. е. целостности, не сводящейся к совокупности элементов и связей.

Принцип управления — наиболее общее правило управленческой деятельности, регулирующее ее.

Принцип целеполагания — принцип теории систем, согласно которому любая система стремится к определенному предпочтительному для него состоянию, являющемуся целью системы.

Принцип целостности — рассмотрение любого объекта, системы с позиций внутреннего единства, отделенности от окружающей среды.

Принцип Эйзенхауэра — принцип управленческой деятельности, подразделяющий решение задач по степени важности на четыре группы: А — важные и срочные, которые руководитель решает сам и сразу; В — важные, но не срочные, которые руко-

водитель решает сам, но со временем; С — которые руководитель делегирует другим; Д — которые организация не решает или не должна решать, но в силу определенных обстоятельств навязываемые руководителю и организации.

Принятие решений — процесс разработки, обсуждения, выбора варианта решения и его институционализации.

Приспособление — принятие индивидом или группой культурных норм, ценностей и эталонов действий новой среды, когда нормы и ценности, усвоенные в старой среде, не приводят к удовлетворению потребностей, не создают приемлемого поведения.

Проблема (от греч. — "задача", "задание") — знание о незнании, вопрос (комплекс вопросов), возникший в ходе познания и требующий ответа.

Проблемная ситуация — отсутствие чего-либо, что препятствует нормальному функционированию системы и требует удовлетворения (неудовлетворенная потребность).

Прогноз (от греч. — "предвидение", "предсказание") — вероятностное научно обоснованное суждение о перспективах, возможных состояниях явления в будущем и об альтернативных путях и сроках их осуществления. Различают нормативные прогнозы, которые определяют пути и сроки достижения возможных состояний, принимаемых в качестве цели, и поисковые прогнозы, определяющие возможные состояния системы в будущем.

Прогнозирование — составление прогноза становления, развития, распространения чего-либо.

Программа — комплекс мероприятий по реализации одной или нескольких целей.

Программно-целевой метод управления — совокупность приемов и способов согласования целей с имеющимися ресурсами и действиями по их реализации.

Прогресс — поступательное изменение явлений, качественные состояния социокультурного развития, этапы совершенствования.

Прогул — неявка на работу либо отсутствие на рабочем месте более трех часов в течение рабочего дня без уважительных причин.

Проект — совокупность расчетов для построения социального объекта, его модели.

Пространство — форма бытия материи, характеризующаяся протяженностью, структурностью, сосуществованием и взаимодействием элементов во всех материальных системах.

Протокол — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятие решения на собраниях, совещаниях, конференциях, заседаниях коллегиальных органов.

Профессия — вид трудовой деятельности, возникающий в процессе общественного разделения труда и требующий для выполнения специальных знаний и навыков.

Профотбор — отбор людей для профессионального обучения или выполнения трудовой деятельности на основе изучения жизненного пути, характера и состояния здоровья лица, уровня развитости профессионально важных качеств и подготовленности.

Процедура — набор действий (операции), с помощью которых осуществляется основной процесс (фаза, этап), выражающий суть технологии.

Процесс социальный — совокупность однонаправленных и повторяющихся действий, которые можно выделить из множества других социальных действий.

Процесс управления — последовательность этапов формирования и осуществления управляющего воздействия.

Прямая связь — непосредственное взаимное воздействие объектов.

Р

Рабочая сила — основной элемент процесса труда, обеспечивающий превращение предметов труда с помощью средств труда в конечный результат.

Равновесие — способность системы возвращаться в первоначальное состояние, компенсируя возмущающее воздействие среды.

Развитие — необратимое, определенно направленное и закономерное изменение материальных и идеальных объектов, приводящее к возникновению нового качества.

Развитие системы — качественные преобразования субстрата, структуры, организации и функций системы, осуществляемые под воздействием внутренних и внешних факторов.

Разнообразие — свойство систем любой природы характеризоваться различными состояниями. У. Эшби предложил концепцию, центральное место в которой занимает ограничение разнообразия. Закон необходимого разнообразия гласит: разнообразие управляющей системы должно быть больше разнообразия управляемого объекта.

Распоряжение — правовой акт, издаваемый руководителем для решения оперативных вопросов.

Расстановка персонала — целенаправленная корректировка первоначального подбора, т. е. продолжение подбора с учетом непрерывного изменения конкретных условий деятельности конкретного работника.

Регулирование — способ управления с обратной связью, который основывается на выявлении отклонения объекта от программной траектории и выработки и внедрения воздействия для возвращения объекта на эту траекторию.

Резервы — ресурсы, находящиеся на хранении (неиспользуемые в настоящий момент) и предназначенные для использования в будущем.

Резюме — письменная справка о профессионально-квалификационных, образовательных и личных характеристиках претендента на должность, которая используется при устройстве на профессиональную, техническую, административную или руководящую работу.

Реорганизация — преобразование, переустройство, перестройка социальной организации (изменение структуры, функций, аппарата управления).

Ресурсы управления — основные факторы управления, определяющие необходимые условия и средства его осуществления: людские, информационные, технические, материальные, финансовые и т. п.

Реформа социальная — преобразование определенной сферы жизни общества, не затрагивающее основ социальной системы.

Решение — выбор одной альтернативы или собственного подмножества альтернатив из множества рассматриваемых; акт уп-

равленческой деятельности, предусматривающий воздействие на объект управления со стороны субъекта.

Решение управленческое — модель управленческих действий, выбираемая управленцем и предназначенная для изменения объекта управления, приведения его в соответствие с поставленной целью.

Риск — принятие решений с низкой вероятностью успеха.

Руководитель — человек, направляющий чью-либо деятельность, возглавляющий организацию или учреждение.

Руководство — ведущая, направляющая, организующая и регулирующая деятельность субъекта управления.

С

Самоорганизация — процесс создания и механизм функционирования сложной открытой системы связей элементов.

Саморазвитие — развитие системы за счет внутренних ресурсов и источников в соответствии с собственной программой.

Саморегуляция — система механизмов регулирования субъектами собственной жизнедеятельности.

Самоуправление — процесс и система превращения объекта управления в субъект.

Санкция — мера воздействия на поведение индивида, отклоняющееся от ожиданий, норм и ценностей.

Свобода — отсутствие ограничений и внешнего целеполагания, независимость; в узком значении — правомочия людей, которые они могут реализовывать самостоятельно, не вступая в отношения с государством и другими заинтересованными властными правомочными социальными структурами.

Свойство — вхождение вещи, элемента в некоторый класс вещей, когда не образуется новый предмет (например, быть красным означает входить в класс красных вещей, вхождение при этом не образует предмета); характеристика, присущая вещам и явлениям, позволяющая отличать или отождествлять их.

Связь — взаимное ограничение на поведение объектов, создающее зависимость между ними, обмен между элементами веществом, энергией, информацией.

Сигнал (от лат. — “знак”) — условный знак, физический процесс или явление, несущие сообщение о событии, состоянии объекта и режиме его работы либо передающие команды управления; чаще всего сигнал рассматривают как сообщение о состоянии элемента системы.

Символ (от греч. — “знак”, “опознавательная примета”) — идея, образ или объект, имеющий собственное содержание и одновременно представляющий в обобщенной, неразвитой форме некоторое иное содержание.

Синергетика — общенаучная теория самоорганизации, направленная на поиск законов эволюции открытых неравновесных систем любой природы. Термин ввел в оборот немецкий исследователь Г. Хаген.

Синтез — процесс реального и мысленного объединения различных сторон, частей предметов в целостную систему.

Система — совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом и со средой, образующих определенную целостность, единство.

Система управления — совокупность действий, определяющих управление; совокупность звеньев и связей в управлении.

Системный подход — принцип познавательной и практической деятельности, основанный на системном отражении действительности.

Ситуационный подход — подход, при котором анализируются результаты функционирования системы в различных ситуациях, исследуется динамика изменения этих результатов.

Ситуация — состояние системы, имеющее определенные признаки; некоторая совокупность событий, связанных в целостность проблемой. По внешнему виду это может быть некоторая цепь событий. Теоретической основой для осмысления этого понимания ситуации является теория событий.

Сложность — свойство элемента, являющегося в другом множестве как множество.

Служащие — находящиеся на службе работники, труд которых является определенным видом умственной деятельности.

Случайность — то, что необходимо при одних условиях и не является необходимым в других условиях.

Собрание — совместное присутствие где-нибудь чем-либо объединенных людей, обусловленное некоторой целью.

Совещание — форма организации совместной деятельности работников одного или нескольких предприятий, которых собирает руководитель для обсуждения определенного вопроса, разработки или принятия определенного решения.

Совокупность — сочетание, соединение, итог чего-либо.

Сообщение — совокупность сигналов.

Социальная интеграция — процесс объединения разнородных взаимодействующих элементов в социальную общность, целое, систему.

Социальное государство — государство, проводящее политику обеспечения благосостояния и развития своих граждан.

Социальное партнерство — тип и система отношений между работодателем и работником, при которой обеспечивается согласование их важнейших социально-трудовых интересов.

Социально-психологический климат — состояние межличностных и групповых связей в коллективе, отражающих деловой настрой, трудовую мотивацию и степень социального оптимизма персонала организации; интегральная характеристика социально-психологических отношений в социальной группе.

Социальный институт — организованная рациональная система связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества.

Социальный капитал — характеристика социальной системы, отражающая степень ее внутренней интеграции и способность создавать коллективные действия в необходимом системе направлении.

Социальный порядок — система, включающая индивидов, их взаимосвязи, привычки, обычаи, действующие незаметно, способствующие выполнению работы, необходимой для успешного функционирования системы.

Социология управления — раздел социологии, изучающий социальное содержание, обусловленность и последствия управленческой деятельности.

Социометрия — метод изучения структуры межличностных отношений в малых группах.

Социум — большая устойчивая общность, характеризующаяся единством условий, места и культуры, определяющих жизнь людей.

Справедливость — соответствие подлинной ценности человека — его реальным условиям жизни и положению в обществе, деяний — воздаяниям, достоинств — награждениям, заслуг — благам, способностей — возможностям их реализации, прав — обязанностям.

Статус — положение индивида или группы в социальной системе, определяемое по ряду экономических, профессиональных, этнических и других признаков.

Стиль управления — совокупность сложившихся принципов, приемов и методов управленческой деятельности.

Стимул — фактор, порождающий заинтересованность человека в работе и ее результатах.

Стимулирование — внешнее побуждение человека, трудового коллектива к эффективной работе, повышению качества выпускаемой продукции, занятию новым видом деятельности, подготовке, переподготовке, повышению квалификации работников.

Стратегия — обоснованная совокупность новых целей, обеспечивающих продвижение в будущее.

Структура — упорядоченность отношений, связывающих элементы системы и обеспечивающих ее равновесие; способ организации системы, тип связей.

Структурализм — теории, отдающие предпочтение анализу структуры.

Структурно-функциональный подход — подход к системам, основывающийся на признании связи между структурой и функциями системы.

Субординация — управленческие отношения по вертикали власти.

Субсидиарность — принцип устройства государственной системы, стремящейся к децентрализации, ориентация на приоритет гражданина, семьи, местных сообществ и других социальных групп.

Субъект (от лат. *subjectus* — лежащий внизу, находящийся в основе) — носитель предметно-практической деятельности и познания (индивид или социальная группа), источник активности, направленной на объект.

Субъект управления — составная часть управляемой системы, реализующая управленческие воздействия.

Субъективный фактор в управлении — воздействие людей в соответствии с собственными целями, интересами на различные аспекты управления.

Суверенитет — верховенство, независимость и самостоятельность государства в его внутренних делах и внешних отношениях.

Сценарий — сюжетная схема, лежащая в основе заранее подготовленного плана осуществления чего-либо.

Т

Тактика управления — краткосрочная система деятельности для достижения цели управления, которую разрабатывают руководители среднего звена.

Тезаурус (от греч. — "сокровище") — запас сведений о системе, словарь, единицы которого снабжены наборами признаков, характеризующих родо-групповые связи, и сгруппированы по смысловой близости.

Тектология (от греч. "тектон" — строитель) — организационная теория управления, созданная А. Богдановым (А. Малиновским) и изложенная в труде "Всеобщая организационная наука: Тектология".

Тенденция (от лат. — "направляю") — направление развития явления или процесса, происходящие изменения, которые носят не всегда однозначный характер.

Теория (от греч. — "рассмотрение", "исследование") — наиболее развитая абстрактная система знания, отражающая и объясняющая определенную область действительности обоснованием закономерных и существенных свойств и связей, включающая понятия, принципы, законы, аксиомы и т. п.

Теория автоматического управления — отрасль технической кибернетики, изучающая анализ (исследование) и синтез (конструирование) систем автоматического управления (заложена трудами Дж. Максвелла, И. Вышнеградского, А. Ляпунова, А. Стодолы и др.

Теория алгоритмов — раздел математики, изучающий математические модели алгоритмов.

Теория игр — теория математических моделей принятия оптимальных решений в условиях конфликта и неопределенности, опирающаяся на моделирование игровых ситуаций.

Теория надежности — теория надежного функционирования сложных систем любой природы, состоящих из ненадежных элементов.

Теория решений — математическая теория, изучающая условия выбора между альтернативными возможностями.

Теория систем — сложная система знания, объясняющая происхождение, устройство, функционирование и развитие систем различной природы.

Технократизм в управлении — тип управления, основанный методологически на подходах, применяемых в технике.

Технология (от греч. — "искусство", "мастерство", "умение") — совокупность приемов и способов получения, обработки или переработки чего-либо.

Технология социальная — специально организованная область знаний о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов; способ осуществления деятельности на основе ее рационального разделения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств, методов их выполнения.

Технология управления — разновидность социальной технологии, применяемая в управлении и представляющая метод управления социальными процессами, который обеспечивает систему их воспроизводства в определенных параметрах.

Технопарк — группа предприятий, объединенных организационно и территориально и занимающихся разработкой передовых технологий.

Толерантность — терпимое отношение к множеству целей, идеалов, мировоззрений, в том числе и противоположных, не нарушающих безопасности личности, семьи, общества и государства.

Традиция — социальное, политическое и культурное наследие, передающееся от поколения к поколению и сохраняющееся в обществе, больших социальных и национальных группах долгое время.

Трансформация — общественные изменения, представляющие собой превращение, преобразование, которое изменяет вид, свойство чего-то.

Труд управленческий — целесообразная деятельность людей, выполняемая в процессах управления.

Трудовой договор — форма соглашения между администрацией и наемным работником, определяющая порядок найма на работу, организацию труда и качества работника, оплату и стимулирование труда, социальные льготы и гарантии, порядок продления и прекращения договора.

У

Умение — способность человека выполнять некоторые действия на основе соответствующих знаний.

Управленец — человек, профессионально осуществляющий управленческую деятельность.

Управление — процесс приведения системы в состояние равновесия или достижения цели.

Управление диссипативное (от англ. — "рассеивание") — управление открытыми системами на основе обмена с окружающей средой веществом, энергией, информацией.

Управление конфликтами — форма социального управления, преследующая цель нейтрализовать негативные и усилить позитивные последствия социальных конфликтов.

Управление креативное — управление, которое строится на творческих подходах к управлению как решению нестандартных задач, предусматривает использование синергетики, инновационных, адаптивных и проектных подходов.

Управление муниципальное — управление муниципальными образованиями.

Управление персоналом — целенаправленная деятельность руководящего состава организации, руководителей и специалистов подразделений управления персоналом по разработке и реализации концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом; процесс системного, планомерно организованного с помощью взаимосвязанных орга-

низационных, экономических и социальных механизмов управления воздействия на персонал организации в целях как обеспечения эффективного функционирования операционного процесса, так и удовлетворения потребностей персонала в их функциональном и личностном развитии.

Управление политическое — важнейший аспект государственного управления, направленный на решение политических проблем.

Управление ситуационное — управление, основанное на учете конкретной ситуации, ее влияния на взаимодействие объекта и субъекта управления.

Управление социальными рисками — управление, основанное на диагностике, оценке и обосновании рисков, прогнозировании последствий от рискованных решений.

Управление человеческими ресурсами — стратегическое и оперативное управление деятельностью, направленное на повышение эффективности использования человеческих ресурсов организации.

Управленческая задача — предмет решения, предусматривающий необходимые действия по переводу объекта управления в иное состояние.

Управленческое консультирование — осуществление управленческих консультаций независимой консультационной службой в аспекте практической помощи субъектам управления.

Управленческий алгоритм — совокупность последовательных правил и процедур осуществления управленческих действий.

Управляемость — способность объекта управления воспринимать адекватно управляющие воздействия и изменять соответственно им собственную траекторию.

Управляющий — лицо, ведущее дела хозяйства, предприятия, учреждения.

Условия — среда, в которой пребывают системы и без которой они не могут существовать. Различают условия необходимые и достаточные. Необходимые наблюдаются всякий раз, как только возникает действие. Достаточными являются условия, которые непременно вызывают определенное действие.

Устойчивое развитие — последовательное прогнозированное с высокой степенью вероятности изменение состояния системы, ее способность противодействовать неблагоприятным внешним влияниям.

Устойчивость — небытие изменения, способность системы сохранять равновесие, возвращаться в состояние, предшествовавшее действию возмущающего фактора, либо подниматься на более высокую точку траектории.

Ф

Фактор — причина, источник воздействия на систему, определяющий ее состояние, условие управленческой деятельности.

Форма государственного правления — структура высших органов государственной власти, порядок их образования и распределение компетенции между ними.

Форма государственного устройства — административно-территориальное строение государства, раскрывающее характер взаимоотношений его составляющих, центральных местных органов государственного управления, власти.

Функции внешние — направления выполнения предназначения системы в окружающей среде.

Функции внутренние — направления преобразования системы, обеспечивающие ее способность реализовывать свое назначение.

Функции управленческие — функции, которые выполняет управляющая подсистема в управленческой системе.

Функциональный эффект — способность системы делать то, что принципиально не могут сделать ее элементы.

Функционирование — действие системы во времени.

Функция — предназначение выполнять определенные преобразования, для реализации которых система и ее элементы приходят в движение, взаимодействие системы с окружающей средой в процессе достижения целей или сохранения равновесия; соответствие между переменными **x** и **y**, в результате которого каждому значению **x** (независимой переменной, аргументу) сопоставляется единственное значение **y** (независимой переменной).

Футурология (от лат. — “будущее” плюс от греч. — “слово”, “учение”) в широком значении — совокупность представлений о будущем, в узком — область знаний о перспективах развития социальных процессов. Термин ввел немецкий социолог О. Флехтхейм в 1943 г.

Х

Хаос в древнегреческой мифологии — зияющая бездна, наполненная туманом и мраком, от которой произошло все сущее; состояние неупорядоченности, определяющее не только разрушение, но и рождение систем.

Харизма — свойство лидеров внушать подчиненным веру в их сверхъестественные способности.

Холизм — методологический принцип, согласно которому целое должно рассматриваться как нечто большее, чем сумма частей.

Ц

Целевая функция — функция в экстремальных задачах, минимум или максимум которой нужно найти.

Целеполагание — процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта.

Цель — идеальное предвосхищение результата деятельности, являющееся ее регулятором.

Цель системы — предпочтительное состояние системы. Обычно выражается в виде целевой функции. Система использует, как правило, несколько целей, образующих иерархию.

Цель управления — желаемое, возможное и необходимое состояние управляемого объекта, которое должно быть достигнуто.

Ценность — свойство любого явления, оцениваемого по критериям значимости для человека.

Центр — точка системы, равноудаленная от других ее точек.

Централизация — процесс формирования центра системы, возможность выполнения одной из позиций руководящих функций. Определяется количеством интервалов связи до центра.

Цех — обособленное в административном отношении звено, выполняющее определенную часть общего производственного процесса промышленного предприятия.

Цикл управления — совокупность периодически следующих друг за другом составляющих процесса управления: получения информации, принятия управленческого решения, его реализации.

Ч

Человеческий капитал — неотделимый от человека физиологический и интеллектуальный потенциал, обеспечивающий его участие в экономике в качестве трудового фактора, способствующего получению дохода.

Человеческие ресурсы — совокупность качеств людей, определяющих способность к производству материальных благ и духовных ценностей и являющихся обобщенным показателем человеческого фактора.

Черный ящик — термин кибернетики, определяющий систему; относительно внутренней организации, структуры и поведения элементов нет никаких сведений, но есть возможность влиять на систему через ее входы и регистрировать реакции через выходы.

Честность — выполнение принятых обязательств, субъективная убежденность в своей правоте, искренность перед собой и другими.

Чиновник — государственный или муниципальный служащий, имеющий чин.

Ш

Штатное расписание — организационно-распорядительный документ, содержащий перечень должностей постоянных работников организации с определением размера ставок и количества штатных единиц по каждой должности.

Э

Эволюция (от лат. — “развертывание”) — процесс развития систем и прежде всего живых систем и общества, когда происходящие медленные изменения количественных характеристик приводят к качественным изменениям системы, ее структурной организации и функций.

Эквифинальность — способность системы достигать состояния, которое не зависит от ее начальных условий и определяется исключительно параметрами системы. Ввел Л. Берталанфи.

Эксперимент социальный — специфическая социальная деятельность, направленная на проверку гипотез посредством предметно-практического преобразования объекта в контролируемых и управляемых условиях микромасштабного бытия.

Эксперимент управленческий — разновидность социального эксперимента, объектом которого являются различные аспекты управленческой деятельности.

Эксперт — специалист, имеющий знания и опыт в определенной области деятельности, на основе которых он может дать обоснованное заключение по определенной проблеме.

Экспертиза социальная — оценка общественностью, институтами массовой информации, другими социальными институтами, научными учреждениями и организациями адекватности определенных действий, законов, нормативных актов, программ, проектов, концепций интересам граждан.

Экстремум (от лат. — “край”, “конец”) — наибольшее или наименьшее значение величин, функций.

Энтропия — количественная мера неопределенности некоторой выделенной совокупности характеристик системы.

Этатизм — доминирование государства в экономической, социальной и духовной сферах жизнедеятельности общества.

Этика управления — система нравственных норм, определяющих поведение субъекта управления.

Эффект (от лат. — “исполнение”, “действие”) — результат, следствие, причина определенных действий.

Эффективность — показатель успешности функционирования системы по достижению установленных целей.

Эффективность управления — соотношение результата управления с затраченными усилиями и ресурсами.

Ю

Юридическое лицо — субъект общественного права, организация, которая владеет имуществом, может от своего имени осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, арбитраже.

МАУП

Содержание

Введение 3

Глава 1. Социология управления: методология, история и тенденции развития 6

1.1. Социология управления как наука 6
1.2. Методологические аспекты социологии управления 20
1.3. Возникновение и развитие менеджмента 31
1.4. Эволюция социологии управления 59
1.5. Зарубежные модели управления как объект социологического анализа 90
1.6. Отечественная теория и практика управленческой деятельности 98
1.7. Социология управления в поставторитарном обществе 112
1.8. Тенденции развития управления в контексте общественных изменений 116

Список использованной и рекомендуемой литературы 138
Темы рефератов, статей 143
Контрольные вопросы 143

Глава 2. Управление как социальная система 145

2.1. Властная природа управления 145
2.2. Управление как социальный институт 154
2.3. Управление как специфический вид деятельности 170
2.4. Управленческие отношения и пути их оптимизации 188
2.5. Организационные аспекты управления 196

2.6. Управление как социальный процесс 221
2.7. Социальные механизмы управления 226
2.8. Управление как информационно-коммуникационное взаимодействие 243
Список использованной и рекомендуемой литературы 255
Темы рефератов, статей 261
Контрольные вопросы 261

Глава 3. Люди в системах управления 263
3.1. Влияние человеческого фактора на управление 263
3.2. Личность управленца 276
3.3. Стиль руководства и его формирование 298
3.4. Конфликты и управление ими 311
3.5. Управленческие кадры: социологическое измерение 330
3.6. Управление персоналом и связанные с ним проблемы 348
3.7. Управление развитием трудового коллектива 355
3.8. Проблемы развития управленческой культуры 360
Список использованной и рекомендуемой литературы 377
Темы рефератов, статей 383
Контрольные вопросы 383

Глава 4. Основные направления управленческой деятельности 385
4.1. Государственное управление и проблемы его развития 385
4.2. Местное самоуправление и его совершенствование 409
4.3. Промышленный менеджмент 421
4.4. Управление социальным развитием 434
4.5. Проблемы коммерческой и предпринимательской деятельности 480
4.6. Управление интеллектом 493
4.7. Инновационный менеджмент и его проблемы 515
4.8. Антикризисный менеджмент и его возможности 528

Список использованной и рекомендуемой литературы 541
Темы рефератов, статей 549
Контрольные вопросы 549

Глава 5. Научное сопровождение управления 551
5.1. Системный подход в управлении 551
5.2. Социальные аспекты управленческой информации 564
5.3. Методы социологических исследований управления 575
5.4. Аналитическое обеспечение управленческой деятельности 620
5.5. Анализ ситуаций и деловые игры 642
Список использованной и рекомендуемой литературы 669
Темы рефератов, статей 676
Контрольные вопросы 676

Заключение 678

Краткий словарь терминов, применяемых в социологии управления 681

У пропонованому навчальному посібнику розглянуто основні компоненти сучасної соціології управління, історія її становлення, методологія і тенденції розвитку.

Для студентів, викладачів, аспірантів, а також для всіх, хто цікавиться питаннями управління.

Навчальне видання

Сурмін Юрій Петрович

Бідзюра Іван Павлович

СОЦІОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Навчальний посібник

(Рос. мовою)

Відповідальний редактор *В. Д. Бондар*
Редактор *Л. В. Логвиненко*
Коректор *Т. Д. Станішевська, А. А. Тютюнник*
Комп'ютерне верстання *Т. І. Губанова*
Оформлення обкладинки *О. О. Стеценко*

Підп. до друку 15.04.10. Формат $60\times84/_{16}$. Папір офсетний. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 42,32. Обл.-вид. арк. 40,5. Наклад 1000 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. ХХ

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008 р.

Надруковано в друкарні ДП «Видавничий дім «Персонал»