

Х.З. Ксенофонтова

СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Допущено Советом Учебно-методического объединения
вузов России по образованию в области менеджмента
в качестве **учебного пособия** по специальности
«Менеджмент организации»



МОСКВА
2010

УДК 316:65.0(075.8)
ББК 60.561.1я73
К86

Рецензенты:

В.В. Маркин, заведующий кафедрой управления и социологии Пензенского государственного университета, д-р соц. наук, проф.,

С.Д. Резник, директор Института экономики и менеджмента Пензенского государственного университета архитектуры и строительства, д-р экон. наук, проф.

Ксенофонтова Х.З.

К86 Социология управления : учебное пособие / Х.З. Ксенофонтова. — М.: КНОРУС, 2010. — 288 с.

ISBN 978-5-406-00216-2

Рассматриваются основные проблемы социологии управления в организации. Исследуются вопросы социальных ресурсов эффективного управления, тенденции социального развития организаций, факторы формирования социально-психологического климата и управления социальными процессами в организации, влияние социальных технологий на развитие организации. Определены направления изучения эффективности менеджмента человеческих ресурсов на основе социологического подхода.

Для специалистов, исследующих проблемы социологии управления, практических социальных работников, преподавателей вузов, аспирантов и студентов высших учебных заведений. Может быть полезно социологам, менеджерам, психологам, руководителям организаций.

УДК 316:65.0(075.8)
ББК 60.561.1я73

Ксенофонтова Халидя Зейнятулловна

СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.60.953.Д.003365.04.09 от 01.04.2009 г.

Изд. № 1691. Подписано в печать 29.05.2009. Формат 60×90/16.

Гарнитура «PetersburgC». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 18,0. Уч.-изд. л. 15,8. Тираж 3000 экз. Заказ №

ООО «Издательство КноРус».

129110, Москва, ул. Большая Переяславская, 46, стр. 7.

Тел.: (495) 680-7254, 680-0671, 680-1278.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в ОАО «ИПК «Ульяновский Дом печати».

432980, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14.

ISBN 978-5-406-00216-2

© Ксенофонтова Х.З., 2010
© ЗАО «МЦФЭР», 2010
© ООО «Издательство КноРус», 2010

Оглавление

Предисловие	5
 Глава 1. Социология управления: теория и история	
1.1. Социологический подход к развитию управленческой мысли	7
1.2. Отечественный и зарубежный опыт социологии управления	19
1.3. Особенности управления организацией XXI в.	32
 Глава 2. Методические основы изучения социологии управления	
2.1. Программа социологического исследования	46
2.2. Анализ документов	54
2.3. Социологическое наблюдение	60
2.4. Выборочный метод в социологическом исследовании	67
2.5. Опрос как метод сбора первичной информации.....	76
 Глава 3. Управление социальным развитием организации	
3.1. Социальная среда современной организации.....	89
3.2. Социальные проблемы управления в организации.....	98
3.3. Тенденции социального развития организации	104
 Глава 4. Социология управления и аспекты менеджмента человеческих ресурсов	
4.1. Формирование и развитие социально-психологического климата в организации	112
4.2. Социальная информация в управлении организации	127
4.3. Социальное управление человеческими ресурсами в организации	139
 Глава 5. Роль управленческого решения в развитии социологии управления	
5.1. Принятие и реализация управленческого решения в организации	148
5.2. Влияние социальных изменений в организации на классификацию управленческих решений	162
5.3. Влияние человеческого фактора на принятие и реализацию управленческого решения	167
5.4. Оценка управленческих решений — социальный аспект развития организации	174
5.5. Стратегическое решение — социальный фактор развития организации	179

Глава 6. Развитие потенциала управленческого персонала в структуре социологии управления	
6.1. Системный подход к исследованию потенциала управленческого персонала	186
6.2. Особенности формирования потенциала управленческого персонала в организации	200
6.3. Рационализация управленческой деятельности как фактор повышения управленческого потенциала организации	209
Глава 7. Место социальных технологий в структуре социологии управления	
7.1. Социальные технологии как средство развития потенциала управленческого персонала	223
7.2. Социальные технологии как основа развития потенциала руководителей и специалистов	234
7.3. Формирование управленческого резерва в контексте повышения потенциала управленческого персонала	256
7.4. Социальные технологии как инновационная направленность развития организации	272
Заключение	280
Литература	283
Приложение	285

Предисловие

Рост наукоемкости производства, быстрое обновление технологий и видов продукции, усиление ценовой конкуренции новизны и качества выдвигают на уровне производства на первый план интеллект, способности, талант, профессионализм работника. Высококвалифицированные кадры приравниваются развитыми странами по значимости к стратегическим ресурсам.

Руководители промышленных предприятий находятся лишь на подступах к пониманию важности этой проблемы. Сегодня уже недостаточно простого заполнения вакансий для поддержания производства на должном уровне. Необходима система работы с персоналом, которая бы удовлетворяла растущие потребности в высококвалифицированных работниках, способных решать проблемы не только сегодняшнего дня.

Однако в настоящее время в российском обществе происходит не столько развитие, сколько утрата накопленного прежде трудового потенциала промышленных работников, его неполное использование. Исследование проблемы социологии управления человеческими ресурсами на предприятиях промышленной отрасли показало, что глубокие социально-экономические преобразования, которые происходят сейчас в России, делают необходимым анализ механизма формирования и развития трудового потенциала в условиях рыночной экономики.

Для преодоления существующих негативных тенденций в экономике России необходима коренная перестройка практики использования социальных технологий, что подразумевает внедрение высокоэффективных методов социологии управления.

Основные результаты, полученные в ходе социологического исследования в области современных социальных технологий на пяти промышленных предприятиях Пензы: ФГУП ПО «Электроприбор», ОАО «Биосинтез», ОАО МПК «Пензенский», ООО «Кондитер», ООО «Молвек», нашли отражение в данном учебном пособии.

Недооценку важности человеческого фактора в управлении и развитии промышленной отрасли можно считать одной из главных причин ее неблагополучного экономического состояния. Результаты деятельности большей части российских предприятий показывают, что обеспечение высококвалифицированными кадрами, применение основ социологии управления являются, по сути, решающим звеном повы-

шения эффективности промышленного производства и конкурентоспособности продукции.

Применение основ социологии управления в развитии организации поднимает культуру, повышает качество и эффективность организации.

Все вышеизложенное указывает на важность решения теоретических и практических вопросов, связанных с методологическими основами управления социальными процессами в организации промышленной отрасли.

Учебное пособие обеспечивает необходимый минимум знаний о научных основах социологии управления. В семи главах содержится характеристика отечественного и зарубежного опыта социологии управления, изучаются методы и процедуры социологии управления, рассматриваются основы управления социальным развитием организации, аспекты менеджмента человеческих ресурсов, определяется место социальных технологий в структуре социологии управления.

В работе использован методический опыт преподавания социологии управления и работы над учебными пособиями. Книга учитывает материалы лучших отечественных и зарубежных учебников, научных статей по социологии, социологии управления.

Учебное пособие предназначено для управленцев, слушателей, студентов, специализирующихся в области социального управления.

ГЛАВА 1

СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ: ТЕОРИЯ И ИСТОРИЯ

1.1. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К РАЗВИТИЮ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ МЫСЛИ

Социология управления — специальная социологическая теория, изучающая процессы управления в различных типах общностей, организаций, институтов и общества в целом, осуществляемые для сохранения и обеспечения устойчивости развития соответствующей системы, упорядочения и совершенствования ее структуры, достижения ее целей. Она изучает многообразную деятельность органов управления, государственных и общественных, прежде всего как социальных систем, весь комплекс подбора, расстановки, формирования управленческих кадров; отношения и взаимодействия, складывающиеся между работниками аппарата управления и подчиненными им сотрудниками и организационными структурами. Она включает в свою предметную область также исследование по формированию целей управления с точки зрения социально-экономических и социально-психологических критериев, их соответствия интересам и ожиданиям, анализ и оценку социальных последствий принимаемых управленческих решений, определение эффективности управленческих действий. В центре внимания социологии управления — изучение и совершенствование социальных механизмов систематического воздействия субъекта управления на социальный объект для сохранения его качественной специфики и целостности, обеспечения его нормального функционирования, успешного движения к заданной цели.

В широком смысле управление является неотъемлемым атрибутом любой системы — биологической, технической, социальной, — которое обеспечивает ее сохранение, развитие, упорядочение структуры, достижение целей. Формирование специфической отрасли научных знаний об управлении началось в конце XIX — начале XX в. Однако прежде чем она выделилась в самостоятельную отрасль знаний, человечество на протяжении тысячелетий накапливало опыт организации совместного труда, обмена продуктами материальной и духовной деятельности, что невозможно без управленческих действий, пусть самых примитивных и простых.

В целом история развития социологии управления насчитывает несколько управленческих революций, знаменующих собой поворотные моменты в теории и практике управления.

Первая управленческая революция привела к возникновению власти жрецов и зарождению письменности в результате делового общения и калькуляции.

Вторая революция связана с именем вавилонского царя Хаммурапи, она дала образцы сугубо светского аристократического стиля управления.

Основным итогом третьей революции в управлении, относимой по времени к царствованию Навуходоносора II, явилось соединение государственных плановых методов регулирования с производственной деятельностью.

Четвертая революция совпала с зарождением капитализма и началом индустриального прогресса европейской цивилизации. Индустриальная революция доказала, что чисто управленческие функции не менее важны, чем финансовые или технические.

Пятая управленческая революция знаменовала приход новой социальной силы — профессиональных менеджеров, класса управляющих, который стал господствующим в сфере управления материальным и духовным производством.

Иными словами, перечисленные управленческие революции соответствуют основным историческим вехам смены культур и социальных сословий: власть жрецов постепенно вытесняется господством военной и гражданской аристократии, на смену которой пришли предприимчивые буржуа, а последних на исторической арене сменили наемные работники, или «пролетарии управления», после чего социально-управленческий цикл начался снова, но на качественно ином уровне.

Первые, самые простые, зачаточные формы упорядочения и организации совместного труда существовали еще на стадии первобытно-общинного строя, когда управление осуществлялось сообща всеми членами рода, племени и общины. Старейшины и вожди родов и племен олицетворяли собой руководящее начало в организации совместного труда и распределения продуктов.

Примерно 10 тыс. лет до н.э. в ряде мест Ближнего Востока (Северный Ирак, Палестина) произошел переход от присваивающего хозяйства (охоты, сбора плодов и т.п.) к принципиально новым формам получения продуктов путем их производства (так называемой производящей экономике), стали формироваться древнейшие цивилизации. Этот первый экономический переворот в истории человечества из-

вестный английский археолог Гордон В. Чайлд назвал «неолитической революцией». В течение этого длительного процесса, охватившего несколько столетий и даже тысячелетий, сформировались крупные и могущественные по тем временам деспотические государства, которые не мыслили себя без хорошо развитой управленческой деятельности. Построенные в III—II вв. до н.э. знаменитые египетские пирамиды являются памятниками не только представителям могущественных династий, но и многим тысячам строителей, а также искусству многих людей, умевших применять методы управления.

Из истории известны теоретически разработанные принципы управления, сформулированные в «законах Хаммурапи», правившего Древней Вавилонией в 1792—1750 гг. до н.э. Мощные государства существовали в ту эпоху и в Древнем Китае, где в период эпохи Чжоу (XI—III вв. до н.э.) осуществлено сооружение Великой китайской стены — грандиозного памятника архитектуры и организации строительных работ.

Первые трактаты, в которых сформулированы исходные понятия об управлении, появились в Древнем Китае и Древней Индии, на Ближнем Востоке в VI—V вв. до н.э. Однако наибольшее влияние на становление управленческой мысли оказало творчество величайших древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля. По свидетельству современников, Сократ, считавший, что основой управления являются знание и умение передавать свое мнение другому человеку, анализировал различные формы правления. Его идеи получили дальнейшее развитие в трактатах Платона и Аристотеля, обстоятельно описавших три формы правления — монархию, аристократию и демократию. С теологических позиций рассматривались проблемы управления в трудах средневековых мыслителей — Аврелия Августина (Блаженного) и Фомы Аквинского, которые разделяли «Божий град» и «Земной град», отдавая несомненный приоритет первому, выводя из него идеи управления миром и людьми.

Начало развитию управленческой науки в России было положено в XVII в. и преимущественно в рамках теории государственного управления. В развитии этой системы важную роль сыграл А.Л. Ордин-Нащокин (1605—1680), сделавший попытку введения городского самоуправления в западных приграничных городах России. Таким образом, А.Л. Ордин-Нащокин считается одним из первых русских управленцев, поставивших вопрос о развитии не только стратегического, но и тактического (на микроуровне) управления.

Особую эпоху в развитии российской теории управления составляют петровские реформы по совершенствованию управления эконо-

микой. Круг управленческих действий Петра I весьма широк — от изменения летоисчисления до создания нового государственного управленческого аппарата. Детализируя и конкретизируя управленческие аспекты периода правления Петра I, можно выделить следующие преобразования в центральном и местном управлении:

- развитие крупной промышленности и государственная поддержка ремесленных производств;
- содействие развитию сельского хозяйства;
- укрепление финансовой системы;
- активизация развития внешней и внутренней торговли.

Законодательные акты Петра I — указы, регламенты, инструкции и контроль за их исполнением — регулировали различные сферы деятельности государства. По сути, это было государственным управлением.

Заслуживают внимания и управленческие идеи И.Т. Посошкова (1652—1726). К оригинальным идеям Посошкова следует отнести разделение богатства на вещественное и невестественное. Под первым он подразумевал богатство государства (казны) и народа, под вторым — эффективное управление страной и наличие справедливых законов. «Принципы» Посошкова об улучшении управления экономикой основывались на решающей роли государства в руководстве хозяйственными процессами. Он был сторонником строгой регламентации хозяйственной жизни.

Первая четверть XVIII в. была периодом петровского реформирования управления экономикой как на макро-, так и на микроуровне. Созданная Петром I система управления имела необратимый характер.

Идеи государственного управления нашли свое отражение в трудах А.П. Волынского (1689—1740). Последовательным идеологом крепостничества был Татищев (1686—1750). В области управления хозяйственными делами России В.Н. Татищев особое значение придавал управлению финансовой политикой. Он считал, что государство обязано не наблюдать за хозяйственными процессами, а активно регулировать их в интересах России.

Во второй половине XVIII в. управленческая мысль развивалась в духе реформ Екатерины II. В целях совершенствования управления экономикой России по указанию Екатерины II было издано «Учреждение для управления губерний Российской Империи».

К началу XIX в. невозможность управления государством Российским старыми методами, необходимость преобразований осознавались высшей властью.

Основные преобразования управления экономикой в начале XIX в. произошли в период царствования Александра I. В 1801 г. издан манифест об учреждении министерств, которые были построены на началах личной власти и ответственности.

Особую роль в развитии управления в России сыграл М.М. Сперанский (1772—1839). Цель преобразований он видел в придании самодержавию внешней формы конституционной монархии, опирающейся на силу закона. Систему власти Сперанский предложил разделить на три части: законодательную, исполнительную и судебную. Законодательные вопросы должны были находиться в ведении Государственной думы, суда — в ведении Сената, управления государством — в ведении министерств, ответственных перед Думой.

В 1864 г. Александр II утвердил Положение о губернских и уездных земских учреждениях, которым устанавливалось всесословное самоуправление.

В начале XX в. управленческие преобразования осуществлялись под руководством таких личностей, как С.Ю. Витте (1849—1915) и П.С. Столыпин (1862—1911).

Программа реформ Столыпина затрагивала все отрасли государственного управления и была рассчитана, по замыслу ее автора, на 20 лет. Речь в основном шла о децентрализации управления Россией.

В России еще до 1917 г. существовала школа административного права, в границах которой исследовались проблемы государственного управления.

Земская реформа в России XIX в. инициировала разработку вопросов государственного управления, которым посвящены работы И.Е. Андриевского «О наместниках, воеводах и губернаторах», А.В. Лохвицкого «Губерния, ее земские и правительственные учреждения» (1864), А.И. Васильчикова «О самоуправлении» (1870—1871), А.С. Алексеева «Начала современного правового государства и русский административный строй» (1905), В.М. Грибовского «Государственное устройство и управление Российской Империи» (1912), А.И. Елистратова «Основные начала административного права» (1914).

В 1913—1917 гг. в России развивал своеобразную управленческую теорию известный философ, социолог и экономист А.А. Богданов (настоящая фамилия — Малиновский). Он сконструировал «всеобщую организационную науку» — тектологию (от греч. «строительное искусство»). В ее основе лежит идея «единства опыта», причем применительно к «социальным системам» (этот термин впервые в России применил именно Богданов) решающую роль играет опыт организационный. Общество, согласно его точке зрения, представляет собой

сложную систему, состоящую из множества элементов как внешних (окружающая природная среда — климат, флора, фауна, а также взаимодействие с другими обществами), так и внутренних, специфически общественных: государства, народы и т.д. Среди внутренних элементов общества главенствующую роль играют группы, выполняющие функции управления. Общество как система, считал А.А. Богданов, демонстрирует состояние равновесия. Но чтобы такое равновесие сохранялось, в обществе должен существовать организационный порядок, рождающийся из хаоса именно благодаря активности социальных групп, осуществляющих управленческие функции. В силу этого тектология как таковая, по замыслу ее создателя, — это наука, объединяющая организационный опыт человечества, это теория организационных систем, изучающая каждую из них с точки зрения отношений между ее частями, а также отношения системы как целого с внешней средой. Наиболее фундаментальные достижения А.А. Богданова состоят в том, что он выделил классы регулируемых (организуемых) и саморегулируемых (самоорганизующихся) систем, а также выделил идею механизма — биорегулятора прямого и обратного регулирующего воздействия на систему. Он также сумел связать организационную (организующую) деятельность с понятием «интереса» (цели), раскрыть динамику организационных структур с формированием цели организации, которая осуществляется органом управления. Задача же тектологии как управленческой науки заключается в том, чтобы превратить мир не просто в целостность, а в единое организованное целое, «каким он реально не был», но может и должен стать в результате распространения в массах трудящихся организационного опыта и вовлечения их благодаря этому в осуществление процессов управления обществом.

Своеобразные концепции управления сформулированы в эпоху Нового времени в социальных утопиях Т. Мора и Т. Кампанеллы, а также в знаменитых трудах Н. Макиавелли «Государь», «Искусство войны» и др., который подчеркивал, что общество развивается и управляется не по воле Бога, а благодаря управленческому искусству, а для этого необходимо сильное государство во главе с мудрым и волевым государем.

Однако в мировой экономической, социологической и политологической науке подлинным родоначальником научных основ управления считается выдающийся американский инженер, исследователь и организатор производства Ф.У. Тэйлор (1856—1915). Он разработал ряд методов научной организации труда, основанных на изучении движений рабочего с помощью хронометража, стандартизации приемов

и орудий труда. Тэйлор развивал «научное управление» (термин, введенный им самим) в четырех областях:

- 1) нормирование (любой труд можно структурировать и измерить);
- 2) исследование соотношения времени и задач (результата необходимо достигать к определенному времени, в противном случае вознаграждение за результат должно быть значительно меньше);
- 3) систематический отбор и обучение кадров (каждая фирма, стремящаяся к долговременному успеху, думает о постоянном совершенствовании персонала);
- 4) денежные стимулы, вознаграждение за конечный результат (эффективный менеджмент предполагает вознаграждение не за деятельность, а за результат).

Американский специалист по управлению производством Ф. Гилберт, развивая и конкретизируя идеи Тэйлора, организовал систематическую подготовку инструкторов по научной организации труда, разработал наилучший метод выполнения работ и определил условия, необходимые для этого: целесообразное устройство рабочего места и рациональные способы подачи материала.

Известный американский организатор производства Г. Эмерсон (1853—1931) разработал комплексный системный подход к организации управления. Ключевое понятие его концепции — «эффективность», или, в устоявшейся традиции перевода на русский язык, «производительность». Основные управленческие идеи Эмерсона изложены в его книге «Двенадцать принципов производительности». Он расположил их в следующей последовательности: точно поставленные идеалы и цели, здравый смысл, компетентная консультация; дисциплина; справедливое отношение к персоналу; оперативный, надежный, полный, точный и постоянный учет; диспетчирование; введение нормативов в трудовую деятельность; создание нормальных условий труда; нормирование операций; внедрение стандартных инструкций в деятельность; вознаграждение за производительный труд.

Весомый вклад в развитие социологии управления внес А. Файоль. Он считал, что эффективное управление может быть осуществлено при выделении шести основных операций, присущих как небольшим, так и крупным предприятиям.

1. Технические операции (производство, выделка, обработка).
2. Коммерческие операции (покупка, продажа, обмен).
3. Финансовые операции (привлечение средств, распоряжение ими).
4. Страховые операции (страхование и охрана имущества лиц).

5. Учетные операции (бухгалтерия, учет, статистика и т.д.).

6. Административные операции (предвидение, организация, распорядительство, координирование и контроль).

Следует особо подчеркнуть, что Файоль значительное внимание уделял социальному аспекту управления. Об этом свидетельствует тот факт, что из 14 его управленческих принципов почти половина носит социальный характер. Он требовал от руководящего персонала проявления большой тактичности к подчиненным и полагал, что начальство должно уметь приносить иногда в жертву свое самолюбие, давая удовлетворение инициативе подчиненных, чтобы обеспечить повышение эффективности управленческой деятельности.

Значительным приращением в развитии управленческой теоретической мысли стал разработанный одним из классиков социологии М. Вебером «идеальный тип» административного управления, обозначенный им термином «теория бюрократии». Основные характеристики этого «идеального типа» таковы. В соответствии с этой теорией вся деятельность, необходимая для достижения стоящих перед организацией целей, делится на элементарные, простейшие операции, что в свою очередь предполагает строгое формальное определение задач каждого из звеньев организации. Максимально возможное разделение труда создает условия для использования во всех звеньях управляемой системы экспертов-специалистов, которые несут полную ответственность за эффективное выполнение своих обязанностей. Управленческая деятельность строится на принципах иерархии, т.е. каждый нижестоящий управляющий или каждое подразделение подчиняются вышестоящему. Каждый служащий в административной иерархии отвечает перед вышестоящим начальником за решения и действия не только свои собственные, но и всех подчиненных ему лиц.

Придав первостепенное значение формально организуемым аспектам управления, М. Вебер в то же время оставил вне поля зрения неформальные отношения. Однако такие отношения жизненно важны, ибо, как доказали на основе эмпирических социологических исследований П. Блау, Ч. Бернанд, Э. Мэйо и другие социологи, именно неформальные отношения способны сыграть важную роль в повышении эффективности управленческой деятельности.

Существенный вклад в развитие управленческой мысли внесен крупными американскими социологами, представителями структурно-функционального анализа — Т. Парсонсом и Р. Мертоном.

Виднейший представитель этого направления американский социолог Толкотт Парсонс (1902—1979) рассматривал социологические проблемы управления в контексте теории действия и социальных сис-

тем. С его точки зрения, важная роль в понимании сущности управления принадлежит тому аспекту теории социальных систем, который занимается явлениями институционализации образцов ценностных ориентаций, выступающих важнейшими компонентами, управляющими поступками и действиями отдельных индивидов, малых групп (типа семьи), локальных общностей и формальных организаций, вплоть до общества, и целыми системами обществ. Сама же институционализация в этой концепции предстает как процесс формирования относительно устойчивых норм и стандартов, регулирующих соответствующие типы социальной деятельности отдельных личностей и их общностей.

Институционализация оказывает регулирующее воздействие на любую социальную систему, начиная от отдельной личности и кончая обществом, и характеризуется четырьмя особенностями: 1) обеспечивает стабильность нормативных стандартов, а следовательно, и стабильность действий соответствующей системы; 2) эта стабильность в свою очередь обеспечивает определенный уровень связанности действующих единиц системы (например, индивидов или их группы в системе общества); 3) все это приводит к одинаковому пониманию всеми (или, по крайней мере, большинством) членами общества смысла нормативных регулирующих стандартов; 4) формирует интеграцию частного нормативного комплекса в более общий комплекс, управляющий системой в целом на нормативном уровне.

Важная роль в развитии структурно-функционального анализа, в том числе и применительно к теории управления, принадлежит Р. Мертону (его деятельность относится к середине XX в.). Он ввел в управление понятие «дисфункция», подчеркивая, что систематизированный взгляд на социальную реальность, в том числе и с точки зрения теории управления, обращающий внимание на дисфункции, точно так же как на функции, может выявить не только социальную стабильность, но и потенциальные источники социального изменения. При этом он подчеркивал: если функция представляет собой те наблюдения последствий, которые способствуют адаптации или приспособлению данной системы, то дисфункции — это такие наблюдаемые последствия, которые уменьшают приспособление и адаптацию системы. В любой момент времени любое явление может иметь как функциональные, так и дисфункциональные последствия, что необходимо учитывать в управленческой деятельности, особенно при формировании и проведении политики.

Существенные выводы с точки зрения развития социологии управления были сделаны Р. Мертоном на основе углубленного исследования явных и латентных функций. Обычно традиционно мысля-

щие и действующие люди, занимающиеся управленческой деятельностью, сосредоточивают свое внимание на явных функциях, которые осуществляют управляемые ими организации или их подразделения. Однако внимательное изучение результатов социологического анализа производственной деятельности и процессов массового потребления показало, что для принятия более эффективных управленческих решений желательно учитывать и так называемые латентные (скрытые) функции, которые обычно труднопредсказуемы, вследствие чего резко усложняют картину протекания управляемых процессов.

Рассмотрение социологии управления как процесса привело к широкому распространению системных методов анализа. Так называемый системный подход в управлении был связан с применением общей теории систем для решения управленческих задач. Он предполагает, что руководители должны рассматривать организацию как совокупность взаимосвязанных элементов, таких как люди, структура, задачи, технология, ресурсы.

В 60–70-х гг. XX в. в мировой управленческой мысли все более явственно на передовые позиции выходит системный подход в управлении, базирующийся на теории систем.

Главная идея системной теории состоит в том, что ни одно действие не предпринимается в изоляции от других. Каждое решение имеет последствия для всей системы. Системный подход в управлении позволяет избежать ситуаций, когда решение в одной области превращается в проблему для другой.

На базе системного подхода разрабатывались задачи управления в нескольких направлениях. Так возникла теория непредвиденных ситуаций. Суть ее состоит в том, что каждая ситуация, в которой оказывается управленец, может быть сходной с другими ситуациями. Однако ей будут присущи уникальные свойства. Задача управленца в этой ситуации состоит в том, чтобы проанализировать все факторы в отдельности и выявить наиболее сильные зависимости (корреляции).

В 1970-е годы появилась идея открытой системы. Организация как открытая система имеет тенденцию приспосабливаться к весьма многообразной внутренней среде. Такая система не является самообеспечивающейся, зависит от энергии, информации и материалов, поступающих извне, имеет способность приспосабливаться к изменениям во внешней среде.

Наиболее известными представителями этого направления являются уже упоминавшиеся лидеры структурно-функционального анализа — Т. Парсонс и Р. Мертон, а также Дж. Форрестор, Р. Саймон, Л. Гьюик и др. Последний из них, в частности, подчеркивает: управ-

ление все более становится искусством и одновременно наукой в силу того, что оно стремится на систематической основе понять, почему и как люди работают вместе для достижения определенных целей и для того, чтобы сделать эти системы сотрудничества более полезными для человечества. Применение теории систем к управлению облегчило для руководителей задачу увидеть управляемую ими организацию в единстве составляющих ее частей, которые не только взаимодействуют друг с другом, но и неразрывно пересекаются с внешним миром. Ведь все организации — большие и маленькие, простые и сложные — являются системами. Поскольку люди, их социальные взаимодействия, исполняемые ими социальные роли являются составными компонентами (а именно — социальными компонентами) наряду с техникой и технологией, которые вместе используются для выполнения определенной работы (составляя технические компоненты), все это называется социотехнической системой. За исключением всей Вселенной находящиеся в ней системы одновременно являются подсистемами. Иными словами, системы чаще всего обладают подсистемами и в то же время выступают как составные части суперсистемы.

Руководитель является частью (очень важной и активной) той системы (университета, спортивной организации, банка), в которой он работает, но эта система включает в себя множество материально-технических, финансовых, социальных, психологических элементов. Направляя свои основные цели на работу с людьми, т.е. на социальные и психологические элементы системы, он одновременно постоянно взаимодействует с другими элементами, такими, в частности, как деньги, материалы, оборудование и т.д. Совершенно очевидно, что любой человек, интересующийся управлением, не может не заметить, что управление имеет характер открытой системы, т.е. динамично взаимодействует с окружающей средой. Ни цели, ни задачи, ни планы действий не могут ставиться и осуществляться в вакууме закрытой компании. Рынки товаров, услуг и знаний, правительственные учреждения, конкуренты, технология и многие другие элементы той среды, которая окружает организацию (предприятие), влияют на цели и планы, способы и эффективность их реализации, и ими нельзя пренебречь. Столь же очевидно, что ни один управляющий, обладающий даже незначительным опытом работы с людьми, не может проигнорировать то обстоятельство, что они являются продуктами своего социокультурного окружения и подвергаются его формирующему воздействию, что прекрасно раскрыто в концепции Т. Парсонса, охарактеризованной выше. Конструктивная роль системного подхода к управлению, а также к любой управленческой проблеме как к системе, заключается в том, что позво-

ляет увидеть широкие возможности и перспективы, а также критические переменные и ограничения, особенности их взаимодействия друг с другом, заставляя ученых и практиков в конкретной области постоянно помнить, что нельзя подходить ни к одному элементу, явлению или проблеме без учета их предыдущих и последующих взаимодействий с прочими элементами социотехнической системы.

Разброс мнений свидетельствует в первую очередь о сложности природы механизма, который определяет поведение индивидов, множественности причин человеческой активности и трудности воздействия на людей в направлении, желательном для социального технолога любого уровня. Люди далеко не всегда предпочитают материальный достаток, бытовые удобства, т.е. далеко не всегда являются сторонниками приземленного прагматизма. Но и благородные идеалы, духовные ценности, моральные регуляторы не могут считаться бесспорными инструментами воздействия на людей. В связи с этим те, кому приходится по призванию или служебной обязанности работать с людьми, преобразовывать их поведение, социальные связи, самооценку или структуру личности, должны очень хорошо осознавать всю сложность объекта своей деятельности.

Таким образом, следуя теории систем, можно предположить, что любая формальная организация должна иметь систему функционализации (различные формы структурного деления); систему результативных и эффективных стимулов, побуждающих людей вносить вклад в групповые действия; систему власти; систему логического принятия решений.

С точки зрения экономики организации наиболее существенные в научно-методическом плане результаты были получены в рамках ситуационного подхода: формы, методы, системы, стили управления должны существенно варьироваться в зависимости от сложившейся ситуации, т.е. центральное место должна занимать ситуация. Это конкретный набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в данное конкретное время. Другими словами, суть рекомендаций по теории системного подхода состоит в требовании решать текущую, конкретную организационно-управленческую проблему в зависимости от целей организации и сложившихся конкретных условий, в которых эта цель должна быть достигнута.

В целом следует сказать, что социология управления как самостоятельное научное управление и особая учебная дисциплина пока только складывается, не имеет единого статуса и стандарта, а логика и методология предмета пока не выстроены на уровне тех требований, которые предъявляются к этой отрасли знаний и учебной дисциплине.

Контрольные вопросы

1. Сколько управленческих революций насчитывает история мирового социального управления?
2. Каково определение социологии управления?
3. В чем состоит вклад А.А. Богданова в развитие общей теории систем?
4. Какова сущность «административной школы управления», основанной А. Файолем?
5. Каков вклад социологии структурного функционализма (Т. Парсонс, Р. Мертон) в развитие науки об управлении?
6. Каковы отличительные черты системного и ситуационного подходов к социологии управления?

1.2. ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

В контексте управления социальным развитием организации под опытом понимаются главным образом результаты практического воздействия на ее социальную среду, способы реализации сложных задач в этом трудно поддающемся регулированию деле. Если учитывать нынешнюю ситуацию в России и обстоятельства, приведшие к ней, то следует обозреть такой опыт за весь период после революции 1917 г., который в свою очередь распадается на более короткие промежутки времени — четыре этапа. Каждый из них имеет свои характерные черты, отличительные особенности как в общих условиях социально-экономического развития, так и в подходах к трудовой мотивации, бытовому устройству, удовлетворению жизненно необходимых потребностей работников и всего населения страны.

Начальный этап охватывает первое пятилетие существования советской республики (1917—1922 гг.). Огромная страна, сойдя с магистральной мировой развития, свернула на некапиталистический путь и стала гигантским полигоном для социалистического эксперимента.

Октябрьская революция явилась событием не случайным, а стала следствием экономической и политической слабости тогдашнего российского государства, его поражений на фронтах Первой мировой войны, хозяйственной разрухи и падения жизненного уровня населения, недовольства рабочих и крестьян своим положением. Выбор в пользу социалистического переустройства общества опирался на поддержку масс и был сделан с надеждой на то, что новый строй избавит людей от подневольного труда и сословного угнетения, установит равенство в правах и справедливость в распределении благ, принесет всем достаток и улучшение благосостояния.

Потребовалось прояснить актуальные проблемы перехода к социализму, конкретизировать, насколько это было возможно в тех об-

стоятельствах, приемлемые при таком переходе методы хозяйствования, организации и стимулирования труда.

Россия в представлении зарубежных наблюдателей, была тогда страной «во мгле», положение в которой виделось как «блокада экономики коммунистической идеологией», как «частично организованный хаос», скрывавший тщетные потуги броскими лозунгами и призывами к социальному равенству заменить свободу привычных для людей рыночных отношений.

Переход с весны 1921 г. к новой экономической политике (нэпу) означал, с одной стороны, отказ от попыток «учредить» социализм, а с другой — продолжение поиска обходных, реформистских путей в экономике и социальном переустройстве общества.

Переход к нэпу приносил на первых порах положительные результаты. Признаками экономического подъема были наметившийся рост производительности труда, попытки перевода промышленных предприятий на хозяйственный расчет, оживление на селе кооперации — снабженческой, сбытовой и потребительской, расширение свернутой было торговли, некоторое ослабление ограничений по отношению к частному капиталу и предпринимателям. Все это в какой-то степени благоприятствовало восстановлению народного хозяйства страны и решению злободневных социальных проблем.

Второй этап характеризуется следующим. После образования СССР, в котором РСФСР по своему потенциалу занимала доминирующее положение, высшее руководство страны снова обнаружило склонность к командно-административным методам решения экономических и социальных задач, уже испробованным и потерпевшим провал в пору так называемого «военного коммунизма». Предпочтение такой «стратегии» на практике привело к свертыванию нэпа, отказу от экономических стимулов и принципа личной заинтересованности в результатах хозяйствования, подавлению частной инициативы.

В 1936 г. И.В. Сталин — главный советский вожь в то время — во всеуслышание объявил о построении в СССР основ социализма. Много говорилось о создании условий для зажиточной и культурной жизни, достоинстве и чести рабочего человека. Людям внушалось, что Советское государство, как отец родной, радеет о благе народа.

Государство, будучи практически единственным собственником средств производства и основным работодателем, поддерживало по необходимости некий минимальный уровень доходов и расходов населения, удовлетворения его элементарных потребностей. Устроители «советского социализма» к тому же не могли не считаться с традиционно свойственными россиянам патерналистскими настроениями, их извечной надеждой на то, что власть о них позаботится.

Предоставление благ в Советском Союзе осуществлялось как в виде распределения по труду в зависимости от результатов работы, так и через общественные фонды потребления с учетом степени нуждаемости отдельных групп населения. Из этих фондов покрывались расходы на образование, здравоохранение, выплату пенсий, стипендий и пособий, иные социальные цели. Средства на пополнение фондов брались из одного и того же источника — прибыли предприятий, изымаемой государством в «общий котел».

Соотношение между двумя обозначенными формами распределения складывалось в следующей пропорции: в 1940 г., согласно официальной статистике, зарплата в доходах рабочих семей в среднем составляла 71,3%, а выплаты и льготы из общественных фондов потребления — 14,5%. Доля последних имела тенденцию к возрастанию.

В СССР начиная с 1930-х гг. отсутствовала безработица, люди бесплатно получали образование; медицинское обслуживание также было бесплатным. Развивалась сеть дошкольных и внешкольных детских учреждений, строились новые санатории, дома культуры, библиотеки, театры. Различия в жизненных условиях рабочих, колхозников, интеллигенции, руководителей разного уровня были относительно невелики, хотя и устанавливались привилегии для некоторых категорий граждан.

Заслуживают особого упоминания тяжелейшие испытания, которые выпали на долю россиян в Великую Отечественную войну 1941—1945 гг. Большинство из тех, кто оставался в тылу, стойко переносили тяготы военного времени, работали, что называется, не покладая рук, часто впроголодь, страдали от холода и бытовых неудобств. Та же самоотверженность и призывание к труду явились решающим условием восстановления в короткие сроки народного хозяйства после опустошительной войны.

Третий этап в истории управления Советской России (1953—1991 гг.) отмечен неоднократными попытками реформировать экономику страны. При этом не были обойдены вниманием социальная сфера, стимулы к труду, уровень жизни людей.

С середины 1950-х гг. одновременно с осуждением прежнего режима произвола и устрашения наметился сдвиг в направлении поддержки производственной демократии, возрождения принципа заинтересованности в результатах хозяйствования, усиления материальных стимулов к работе, упорядочения нормирования и оплаты труда. В целях повышения производительности труда как определенного условия роста общественного производства и, следовательно, народного благосостояния признавалось необходимым всемерно содействовать техническому перевооружению промышленных секторов экономики и сельского хозяйства, поощрять изобретателей и рационализаторов.

Во второй половине 1960-х гг. предпринималась еще одна попытка реформирования социально-экономической деятельности, нацеленная на то, чтобы сочетать единое государственное планирование с хозяйственным расчетом предприятий, централизованное отраслевое управление — с местной инициативой, безусловное единоначалие в организациях — с повышением роли трудовых коллективов, общее экономическое стимулирование — с материальным вознаграждением работников за индивидуальные показатели труда.

Реформа предусматривала оставление в распоряжении предприятия значимой доли получаемых им доходов. Наряду с фондом оплаты труда и суммой централизованных капиталовложений выделялись средства стимулирования. Они состояли из трех частей: фонд самофинансирования, предназначенный для покрытия расходов на обновление производства; фонд материального поощрения, распределяемый при участии и под контролем трудового коллектива; фонд социально-культурных мероприятий и жилищного строительства в дополнение к общественным фондам потребления, образуемым государством.

Кстати, основная доля (около 70%) средств общественных фондов потребления поступала из госбюджета, а другая часть (примерно 30%) складывалась как раз из средств фонда социально-культурных мероприятий и жилищного строительства предприятий. В 1970-е гг. на общественные фонды потребления приходилось в целом около $\frac{1}{3}$ предназначенных населению СССР материальных и духовных благ — вдвое больше, чем в 1940 г.

Меры, усиливающие трудовую мотивацию, хотя и не всегда последовательные, поначалу давали положительный эффект; в частности, в 1966—1970 гг. рост национального дохода заметно превысил темпы предыдущей пятилетки.

Вместе с тем реформаторы уверенно полагали, что повышение материальной заинтересованности, экономического стимулирования не ослабит вошедших в привычку, ставших традиционными моральных стимулов. Устно и в печатном виде разъяснялось, что общественно полезный труд — это одна из самых существенных черт социалистического образа жизни. Отсюда следовал вывод о всенародности организованного соревнования и особой значимости движения за коммунистическое отношение к труду.

Вскоре социальное планирование превратилось в обязательную часть управления предприятиями. На 1976—1980 гг. была рекомендована типовая методика составления подобных планов. Предлагалось намечать проведение мероприятий по следующим разделам.

1. Изменение социально-демографической структуры производственного коллектива.

2. Повышение квалификации и образовательного уровня работающих на предприятии.

3. Улучшение условий труда и охрана здоровья работников.

4. Улучшение бытового обслуживания, отдых трудящихся и их семей.

5. Коммунистическое воспитание и развитие общественной активности.

Важная роль планов социального развития в социальном управлении была закреплена в Конституции СССР, принятой в 1977 г. Отдельная статья Основного закона устанавливала, что трудовые коллективы участвуют в обсуждении и решении государственных и общественных дел, планировании производства и социального развития, подготовке и расстановке кадров, обсуждении и решении вопросов управления предприятиями, улучшения условий труда и быта, использования средств, предназначенных для развития производства, а также на социально-культурные мероприятия и материальное поощрение.

Законоположения, как и рекомендации, были рассчитаны на то, что мероприятия, намеченные в планах социального развития, должны обеспечиваться ресурсами — материальными, финансовыми, трудовыми. В реальности же при выделении средств на социальные нужды чаще срабатывал так называемый остаточный принцип. Планы срывались, поскольку состояние дел в отраслях и на предприятиях не улучшалось, а из года в год ухудшалось.

Советский Союз все больше отставал от развитых стран Запада по уровню жизни населения, основная масса которого, как и прежде, не могла сполна удовлетворить свои насущные потребности по причине недостатка товаров и узости сферы услуг. Страна вползала в тупик застоя. Социально-экономическое развитие теряло свою динамику, в результате чего темпы прироста национального дохода в начале 1980-х гг. снизились более чем вдвое по сравнению с концом 1960-х гг.

Весной 1985 г. начался очередной виток реформ. Была взята линия на ускорение социально-экономического развития страны, на достижение, таким образом, нового качественного состояния советского общества, на улучшение жизни людей. Намечались рубежи, которых предполагалось достичь к 2000 г., в частности повышение производительности труда в 2,3—2,5 раза, увеличение (вдвое) национального дохода, что обеспечило бы соответственный рост благосостояния всех слоев и социальных групп населения.

С 1988 г. экономическое и социальное положение страны продолжало ухудшаться, стали особенно ощутимыми сокращения объемов

производства, развал потребительского рынка и связанный с ним товарный дефицит, снижение реальных доходов населения.

Страна подступила к самому краю социальной катастрофы. События августа 1991 г. (попытка государственного переворота членами Государственной комиссии по чрезвычайным положениям — ГКЧП) ускорили развязку. Советский Союз распался на 15 самостоятельных государств, единое экономическое пространство подверглось разрушению, разрыв прежних хозяйственных и технологических связей между регионами и предприятиями дополнили новые преграды — платежные купоны вместо рубля (или наравне с ним), таможенные барьеры и, наконец, становление границы между государствами.

В 1992 г. начался *новый этап* в социально-экономическом развитии Российской Федерации как самостоятельного, суверенного государства. Руководством страны была принята программа, которая включала стабилизацию экономики, укрепление рубля и освобождение цен, разгосударствление имущества, приватизацию собственности, создание смешанной экономики с сильным частным сектором, конверсию оборонных производств, а также другие структурные сдвиги в народном хозяйстве, предполагавшие постепенное улучшение жизни россиян.

За последние годы в жизни российского общества произошли заметные перемены. Среди них можно указать на ряд позитивных моментов, которые ощутимо отражаются на социальной сфере.

Во-первых, преодолевается тотальное огосударствление экономики. Если прежде в Российской Федерации, как и во всех республиках СССР, $\frac{1}{3}$ имущества находилась в государственной собственности, являлась общенародной и как бы ничьей, то теперь большая часть предприятий, недвижимости и другого имущества была приватизирована и обрела конкретных хозяев. При этом не обошлось без ошибок и нарушений установленного порядка, что не меняет в целом позитивного характера процесса приватизации.

Во-вторых, в основном ликвидирована командно-административная система управления экономикой и начато создание жизнеспособных рыночных структур. Вместо всевластия министерств и ведомств с их обязательными плановыми заданиями и ценами, руководством отраслями экономики и социальной сферы постепенно запускается сложный регулирующий механизм рынка, обеспечиваются условия для самостоятельного повышения ответственности самих предприятий всех форм собственности — частной, государственной, муниципальной. Формирование экономических организаций далеко не завершено, эффективность их функционирования в условиях рыночных отношений оставляет желать лучшего, но сам процесс набирает силу.

В-третьих, меняется весь образ жизни населения. Развитие рыночной экономики приводит к возникновению иных, чем в советское время, ориентиров в мотивации трудовой и хозяйственной деятельности.

Социальные последствия осуществляемых ныне реформ неоднозначны. Необходимо констатировать и негативные моменты.

Произошел обвальный спад производства и инвестиций, охвативший все отрасли народного хозяйства. За 1992—2000 гг. валовой внутренний продукт (ВВП) страны, т.е. конечная продукция в виде товаров и услуг, идущих для текущего потребления, а также капиталовложений и экспорта, сократился почти вдвое. Одновременно оказалась неудержимой инфляция, приведшая к серьезной деформации денежной и финансово-кредитной систем. Деноминация российских денег, а затем обвал рубля в 1998 г. — лишь одно из многих тому подтверждений.

Резкое падение эффективности хозяйствования и скачок потребительских цен обусловили существенное снижение уровня жизни значительной части населения, реальной заработной платы и пенсий, а также появление и рост безработицы.

Пока социальная сфера несет ощутимые потери. В силу объективных трудностей часть предприятий, в первую очередь оборонного комплекса, легкой промышленности и сельского хозяйства, а также предприятий, расположенных в северных и некоторых других районах страны, оказалась в тяжелом финансовом положении. Это приводит к задолженностям по заработной плате, неполной занятости, оскудению социальной инфраструктуры, ранее содержавшейся за счет предприятий. Хронический недостаток бюджетных средств ограничил возможности государства и субъектов Федерации в социальной сфере, обострил проблему финансирования учреждений образования, здравоохранения, науки и культуры.

Проводившиеся в стране в последнее десятилетие XX в. реформы привели к накоплению и в экономике, и в социальной сфере большого количества трудных проблем. Впредь для страны практически противопоказаны любые преобразования, сопряженные с дальнейшим ухудшением жизни людей, они таят в себе угрозу общественных потрясений.

Что касается зарубежного опыта, то понятно, что невозможно обозреть его разом и весь. Приходится, ограничиваясь рамками избранного предмета изучения, обратиться к тем странам, чей пример для нас наиболее привлекателен. Пожалуй, в первую очередь это относится к США.

Об американском опыте ученые и деловые люди России осведомлены достаточно полно. Тому есть объяснение: США — признанный лидер и «законодатель мод» среди индустриально развитых стран мира; американские специалисты, положив столетие назад начало НОТ и рационализации управления производством, сохраняют свою приверженность научному менеджменту. Американские предприниматели и менеджеры осознают возрастающую значимость социальных факторов и отдают должное «человеческому ресурсу», инвестициям в образование, здравоохранение, социальные технологии и инфраструктуру, поскольку убеждены, что инвестиции в людей обеспечивают развитие личного фактора и экономический рост, быстрее всего окупаются.

Основные методы социологии управления, применяемые в США, основаны на том, что предприятие рассматривается как сложная социотехническая система, главным элементом которой являются люди, персонал. Учитывается тот факт, что работники предприятия испытывают сильное влияние социально-экономической среды, и то, что их ценностные установки находятся в большой зависимости от жизненной практики, личностных качеств, включая характер и темперамент, уровня образования и профессиональной подготовки, а также от религиозных представлений.

С 1930-х гг. в стране возникло увлечение так называемым «управленческим гуманизмом» в связи с распространением идей школы «человеческих отношений». Это увлечение получило еще большее развитие в 1950—1960-е гг., когда началась практическая реализация появившихся к тому времени теорий мотивации трудового поведения, чему, безусловно, способствовал технический и социальный прогресс, ускорившийся с развертыванием научно-технической революции.

США опережали другие страны в области внедрения новых средств механизации и автоматизации производства, совершенствования технологий. Производительность труда в стране устойчиво возрастала в среднем на 3% ежегодно. Но в начале 1970-х гг. кривая роста производительности в промышленных отраслях экономики пошла вниз, обозначилось отставание от более удачливых конкурентов, в частности от Японии.

С середины 1970-х гг. концепция качества трудовой жизни (КТЖ) характеризовалась прямой связью между уровнем производительности труда индивида и степенью удовлетворения его личных потребностей.

Смысл КТЖ — совершенствование трудовой мотивации, обеспечение разнообразия и обогащение содержания труда, более полное использование интеллектуального, творческого и нравственного потен-

циала работников. В системе мероприятий, определяющих КТЖ, обычно выделяют несколько основных, в частности:

- предоставление работнику реальных возможностей использовать и развивать свои способности, удовлетворять потребность в самореализации и самовыражении;
- поддержание у работника уверенности в благоприятной для него трудовой деятельности, перспективе профессионального роста и служебного продвижения;
- вознаграждение за работу, при котором размер оплаты труда соответствует принятым в стране стандартам достатка, дифференцированная оплата с учетом сложности и значимости различных видов работы;
- обязательное обеспечение безопасных и здоровых условий труда;
- создание морально-психологической атмосферы, благоприятной для установления нормальных межличностных отношений среди персонала на основе взаимопонимания и доверия, расширения производственной демократии и социального партнерства;
- возвышение труда, с тем чтобы работа оказывала благотворное влияние на все стороны жизни человека, чтобы рационально распределялось время между трудом и досугом;
- подчеркивание социальной значимости работы, того, что фирма, в которой человек трудится, занята полезным и нужным для общества делом и выполняет его наилучшим образом;
- защита законных прав работников предприятия, в том числе защита от произвола администрации и вмешательства в частную жизнь.

К 1980-м гг. американцам удалось стабилизировать производительность труда и усилить свои позиции в конкурентной борьбе на мировом рынке. Важную роль при этом сыграло понимание специалистами в области управления решающего значения человеческого фактора в научно-техническом и социально-экономическом прогрессе.

Механизм, благодаря которому преуспевающие компании добиваются успеха, предусматривает вовлечение персонала в управление в той или иной степени как один из способов усиления их сопричастности к делам фирмы, ответственности за ее конкурентоспособность. Другой способ, преследующий те же цели, — это соглашения об участии в прибылях. По статистике, в США такие соглашения заключены примерно с 20% рабочих и служащих.

Крупные фирмы выделяют средства на благотворительные цели, предоставление социальных благ населению — и поступают так не

только потому, что суммы, которые идут на благотворительность, не облагаются налогами.

Внимание к человеческому фактору приносит свои экономические и социальные результаты. Известно, что США сохраняют за собой положение лидирующей в экономике мировой державы. Их доля в ВВП мира составляет около 20%. В 2000 г. ВВП страны в расчете на душу населения достиг 31,5 тыс. дол. США тратят на здравоохранение, образование, науку и социальное обеспечение в общей сложности примерно $\frac{1}{5}$ своего ВВП. По уровню и качеству жизни в рейтингах ООН США неизменно выходят на первые места среди других развитых стран. Так, по рейтингу 2000 г. США оказались третьими, уступив только Канаде и Норвегии.

Положение дел в социальной сфере в большинстве стран Западной Европы схоже с американским, но имеются и существенные отличия. Здесь более ощутимы потрясения, происходящие в современном мире, острее выражается потребность в общем рынке и экономической интеграции государств, традиционно сильны рабочее движение, профсоюзы, позиции политических партий социал-демократической ориентации. В ряде стран (Австрия, Германия, Франция, Швеция и др.) после Второй мировой войны сложилась система хозяйствования, которую именуют социальной рыночной экономикой. Ее характерные черты — свободно функционирующий рынок, активная регулирующая роль государства, высокая степень социальной защиты населения, неотъемлемой частью которой является система социального обеспечения и социальной поддержки.

Практика стран Западной Европы доказывает, что рыночная экономика, если она по-настоящему эффективна, не может не быть социально ориентированной. Рынок, рыночные отношения должны служить лишь средством удовлетворения потребностей людей.

Другая сторона сугубо рыночной экономики заключается в том, что она не может сколько-нибудь успешно функционировать без посредства государства, соответствующих институтов власти, действующих, разумеется, по правилам рынка и опирающихся на понимание и солидарность общества. Социальная политика в западноевропейских странах при всех различиях конкретных механизмов ее проведения так или иначе направлена на то, чтобы обеспечить гражданам равные стартовые возможности, страховать их от рисков лишиться достойного уровня жизни, регулировать доходы.

Подтверждением улучшения жизни людей в условиях рыночного хозяйства, примером того, как уживается либеральный рынок с сильным государством, может служить пример Германии. В этой стране

после Второй мировой войны был взят твердый курс на социальную ориентацию рынка, на органичное включение в рыночный механизм системы социальной защиты населения. Во многом благодаря этому свершилось «немецкое чудо» — достигнуты заметные успехи в развитии экономики и социальной сферы, произошло сравнительно быстрое повышение уровня жизни в разоренной войной стране.

Основу социального рыночного хозяйства, которое формировалось и развивалось в ФРГ, составляет ряд важных принципов. Концепция и цели такого хозяйства исходят из того, что социальная направленность — функция самой рыночной экономики, обеспечиваемая ее прогрессом. Сущность социально ориентированной экономики заключается не в разделении общества на богатых и бедных и вынужденной защите последних, а в достижении благосостояния и социальной защищенности для всех.

Образцом, неким эталоном государства с социально ориентированной рыночной экономикой является и Швеция — страна, где в послевоенный период оказался возможным компромисс социал-демократов, продолжительное время находившихся у власти, и профсоюзов с национальной буржуазией. Суть «шведской модели» заключается в том же соединении частной собственности и свободного рынка ($\frac{3}{4}$ предприятий страны — частные) с вмешательством государства в социально-экономические процессы посредством использования национального бюджета и обширного государственного сектора социальных услуг.

В Швеции фактически бесплатны здравоохранение и образование, надежно функционирует социальное обеспечение. Регулирование со стороны государства преследует цель общего подъема благосостояния как косвенно — посредством стимулирования экономического роста, так и непосредственно — за счет поступлений из социальных фондов, составляющих до 40% семейных доходов.

Нельзя не замечать того факта, что опыт стран Западной Европы стал в последние годы предметом для подражания в Венгрии, Польше, Чехии, Болгарии и некоторых других восточноевропейских странах. Испытав в постсоциалистическое время (на рубеже 1980—1990-х гг.) влияние радикального либерализма, а то и «шоковую терапию», давление сил, которые стремились к быстрому обогащению, приобретению во что бы то ни стало контроля над властью, эти страны предпочли затем социал-демократическую ориентацию. Речь не идет об отказе от глубоких рыночных реформ, но приоритет отдается тем социально-экономическим преобразованиям, которые не расходятся с интересами большинства населения.

Во-первых, государственные структуры в этих странах не чинят препятствий распространению рыночных отношений.

Во-вторых, ключевая задача преобразований — в том, чтобы снизить социальную цену реформ, сочетать разумную жесткость в бюджетной и денежно-кредитной политике со стимулированием производства товаров и оказания услуг, сокращать безработицу.

В-третьих, признается необходимость поддерживать в обществе патриотические чувства, уважение к истории страны, культуре и традициям.

В-четвертых, главным объединяющим общество духовно-нравственным началом социал-демократы считают идею социальной справедливости, предоставления человеку возможности выделиться среди сограждан достатком и профессиональными, деловыми качествами.

Сказывается влияние и некоторых других процессов, затрагивающих экономику и социальную сферу стран Западной Европы. Так, в ряде государств проводится приватизация тех крупных промышленных предприятий и банков, которые после Второй мировой войны подверглись «науколизации» и сыграли роль мощных локомотивов развития рыночной экономики. Многие экономисты Германии, Великобритании, Франции и ряда других стран ищут пути «улучшения» капитализма, соединения его с позитивными чертами социализма, усиления влияния государства, которому, как утверждается, надлежит использовать новые инструменты регулирования, с тем чтобы государственная власть имела возможность заботиться обо всех, помогая в первую очередь малоимущим организациям.

Японский опыт весьма специфичен. Социальные проблемы Японии решаются иначе, чем в США, Германии, России и других странах. Эта страна не использует чужие образцы, а применяет собственные методы в экономике, ведении хозяйства, устройстве жизни народа, тщательно оберегаемой культуре.

XX в. оказался для Японии в целом успешным. Среди ведущих индустриально развитых стран мира она, по статистике ООН, продемонстрировала самый впечатляющий экономический рост: производство в среднем на душу населения выросло за минувшее столетие почти в 17 раз.

Особенно удачными стали 1950—1980-е гг., когда Япония стремительно наращивала свой хозяйственный потенциал, став в результате второй (после США) экономической сверхдержавой. В то время японцы не скупались на закупку зарубежных лицензий и патентов, наращивали инвестиции, расширяли экспорт своих товаров, проявляли бережливость в собственном потреблении. В таких условиях были

уместны коллективное общение, пожизненный наем работников, неизменный круг надежных поставщиков и стабильных источников финансирования.

В послевоенном развитии экономики и социальных отношений в Японии большая роль принадлежала государству. С 1950-х гг. оно практиковало прогнозное планирование. Правительство обеспечивало разработку экономической стратегии и определение перспектив социальной сферы, его политика направлялась на достижение долгосрочных целей.

Секрет «японского чуда» заключается не только в культурно-исторической специфике страны и избранной ею модели социально-экономического развития. Особую (и далеко не последнюю) роль выполняли менеджмент, система управления персоналом предприятий.

Учитывалось и свойственное японцам понимание социальной общности. Отдельная личность рассматривается ими не как абсолютная самооценность, а как член семьи, местной общины, трудового коллектива, нации в целом, добровольно и ответственно вносящий свой вклад в достижение общих целей. Коллективизм, воспринявший традиции большой патриархальной семьи, служил и нравственной основой для ориентации на групповые ценности, на предпочтение объединенных, а не индивидуальных усилий. В свое время именно это обстоятельство оказалось благодатной предпосылкой для широкого распространения на японских предприятиях так называемых кружков контроля качества — организационной меры, признанной на добровольной и инициативной основе обеспечивать высокое качество конечного продукта путем бездефектной работы на всех стадиях и на каждом участке производства.

Придавалось большое значение не только размерам, но и порядку оплаты труда. При этом соблюдался относительно небольшой разрыв в оплате различных категорий работников предприятий. Заработная плата и система поощрений непременно учитывают как результаты труда, так и возраст работника, продолжительность его работы в данной фирме, профессиональную подготовку и семейное положение. Кроме основного оклада и стимулирующих надбавок производятся специальные выплаты на оплату жилья, медицинское обслуживание, транспортные расходы и т.п.

Продвигаясь в сторону рынка, нельзя безоглядно отвергать прошлый опыт, в частности все, что было характерно для планового хозяйства. Надо определять и брать в расчет то, что может пригодиться сегодня, оказаться полезным, в том числе и с точки зрения управления социальным развитием организаций.

Как известно, каждая страна уникальна, имеет только ей свойственные особенности в социально-экономическом развитии, которые обусловлены ее положением в современном мире, историей и национальными традициями, сложившимся стилем жизни и господствующими в данном обществе предпочтениями. Опыт любой страны представляет несомненный интерес и может пригодиться при поиске путей к достижению высокоэффективного управления социальными процессами.

Контрольные вопросы

1. Назовите базовые этапы формирования отечественного опыта социологии управления.
2. Назовите основные факторы, характеризующие первый этап формирования отечественного опыта социологии управления.
3. Какие проблемы существовали в СССР в развитии общества после 1985 г.?
4. Чем отличаются направления развития России и западных стран?

1.3. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ XXI в.

В конце XX в. человечество вступило в качественно новый период своего развития. Как утверждает основатель и первый президент Римского клуба Аурелио Печчеи, при решении любых проблем человеку всегда придется считаться с «внешними пределами» планеты, «внутренними пределами» самого человека, полученным им культурным наследием, которое он обязан передать тем, кто придет после него, с мировым сообществом, которое он должен построить, экосредой, которую он должен защитить любой ценой, и, наконец, сложной и комплексной производственной системой, к реорганизации которой ему пора приступить.

Объективные условия, в которых придется действовать человеку в XXI в., диктуют новые формы мышления, поведения и сотрудничества людей.

Среди особенно тревожных тенденций признаны основными:

- а) планетарные изменения, происходящие в природной среде (быстрое сокращение биологического разнообразия, нарастание «парникового эффекта» и грядущее за ним изменение климата, истощение озонового слоя, сокращение площади лесов и деградация почв, нарастающее загрязнение почв, воды и атмосферы токсичными отходами человеческой деятельности);
- б) резко растущая социальная дифференциация как между различными странами, так и внутри отдельных стран, что в сочетании с борьбой за ресурсы приводит к текущим локальным

конфликтам и несет в себе высокую угрозу глобального потрясения;

- в) быстрый рост численности населения Земли при сокращении ресурсных возможностей планеты;
- г) расточительный режим расходования невозобновимых природных ресурсов, неучет в деятельности современников интересов будущих поколений людей.

В результате нарастает осознание того, что в центре всех этих угроз лежит угроза разрушения человека, его связей с обществом, оскудение духовности и культуры.

Противоречие между личностью и обществом — одна из коренных причин разбалансированности мира, таящая в себе возможности нарастающих сегодня социальных взрывов и катастроф. Видимо, это кардинальная проблема, стоящая перед миром, от решения которой во многом зависят темпы социального прогресса, его ценностные ориентиры и духовные принципы.

Усугубление этого противоречия ведет к деградации личности, усилению апатии и отчаяния человека, укреплению ложных ценностей в духовном мире, что и является в конечном счете причиной антисоциального поведения, нарастающей агрессивности, возникновения военных конфликтов, межнациональной розни, терроризма и т.п.

В своем извечном стремлении к господству над природой, над социальностью человечество (его бюрократические структуры) так деформировало социальный и природный мир, что многие люди сегодня не чувствуют удовлетворения от прожитой жизни, не нашли своего места в ней, видели много несправедливости, но ничего не могут изменить, хотели бы реализовать себя в творческой профессии, но всю жизнь вынуждены только зарабатывать деньги на жизнь. Таковы совокупные данные многих научных исследований, которые свидетельствуют о том, что создать новую культуру XXI в. и новый тип социального управления на такой основе нельзя.

Однако осознание этого противоречия происходит трудно, болезненно. Управленческая революция стала фактом и основным средством ускоренного развития передовых стран во второй половине XX в., преодоления кризисных явлений, совершенствования рыночных отношений, преодоления диктата крупных монополий, появления многообразия видов собственности и многих субъектов рынка, увеличения доли интеллектуальной собственности в совокупном национальном продукте. Под влиянием управленческой революции многие современные цивилизации, западные в том числе, добились известных социальных результатов.

Прежде всего дело в том, что в ней особое значение приобретают рациональное начало, знания, научное проектирование и программирование, математическое и социальное моделирование. Эти методы научного управления направляются на более полное использование социальных ресурсов, ресурсов человеческого фактора. Повторим, что формирование управленческих знаний, управленческих концепций, проектов и программ перестает быть привилегией руководящего центра и становится достоянием всех уровней управления, в том числе муниципальных. Произошли качественные преобразования в головах миллионоуправляющих, которые в массе своей становятся профессионалами и способны оказывать эффективное влияние на объект управления.

В мире происходит осознание того факта, что его стабильность не может быть достигнута за счет разрушения природных, социальных и духовных факторов. Понимание проблемы, выявление текущих тенденций развития порождает и новые методы их решения. Они появляются в сфере управления, носят стратегический и тактический характер. Органы управления вырабатывают меры социальной защиты населения, которые позволяют еще в большей мере социально ограничивать рынок.

Предъявляются новые требования к развитию субъекта управления — государству, которое вынуждено делегировать многие функции хозяйственного регулирования своим гражданам, территориям, союзам и ассоциациям, малым и средним предприятиям. Это в свою очередь укрепляет материально-финансовую и правовую базу органов местного самоуправления, которые все более активно влияют на правильное использование ресурсов территорий (социальных, духовно-культурных, управленческих и т.п.), а не только природных.

Они позволяют также разгружать верхние этажи власти и управления от несвойственных им функций и дают возможность сосредоточиться на современных методах управления (стратегических, программно-целевых, информационно-аналитических и т.п.), поэтому осуществляется процесс становления управленческой культуры, формируется концептуальное мышление «снизу доверху». Программно-целевые и прогностические методы управления, проверенные жизнью, становятся нормой управленческой деятельности на всех ее уровнях. Постепенно прагматические и спонтанные действия непрофессионалов воспринимаются как анархизм, тупиковый путь управленческого поведения и на федеральном, и на региональном уровнях.

Противоречие между глобальным объектом управления, в качестве которого выступает теперь вся планета Земля, и субъектом управления — мировым сообществом не только не решено, но еще более

углубляется. Суть его состоит в том, что процессы сегодня носят глобальный характер, а управленческое воздействие ограничено рамками отдельных региональных, национальных субъектов, нередко интересами национального эгоизма.

Одним из глобальных противоречий современного мира является резкое отставание темпов социального прогресса от научно-технического. Достижения в области науки и техники создают благоприятные возможности для строительства сбалансированного социального пространства, обустроенного социального дома. Современные технические средства, методы геномной инженерии, достижения медицины способны избавить человечество от болезней, накормить голодных, удовлетворить творчески одаренных. Это, с одной стороны, открывает перспективу безграничной власти человека над природой, в том числе социальной, с другой — свидетельствует о нарастающей ответственности человечества перед жизнью на Земле, перед взвешенностью социальных решений, уровнем использования наукоемких технологий, современных методов управления социальными процессами. Однако такая ответственность не возрастает, а падает.

Скорость и частота технических и биологических воздействий человека на природу, безудержная эксплуатация ее ресурсов, все возрастающие темпы производства энергии никак не соотносятся с высшими ценностями и смыслом человеческого существования, наоборот, все в большей мере вступают в противоречие с ними и грозят человечеству необратимыми последствиями.

Развитие через потрясения и социальные катастрофы — норма общественного развития, рычаг социального прогресса или аномалия, возникающая по определенным причинам?

Цивилизация достигла сегодня такого уровня зрелости, богатства интеллектуального опыта, инновационных средств саморегулирования, что способна предвидеть грозящие социальные катастрофы, предотвращать взрывы, смягчать острые конфликты, создавать условия для их своевременного разрешения и, следовательно, двигаться по пути социального прогресса. Однако она пока плохо пользуется открывшимися возможностями, потому что углубляется кризис глобального управления. Сегодняшняя социально-экономическая модель, реализуемая развитыми странами для достижения своего благополучия, не может дальше использоваться и не может быть рекомендована другим странам, поскольку это неминуемо усугубит нарастающую катастрофу.

Пока мировое сообщество далеко от решения этих проблем. Кризис управления углубляется и сопровождается кризисом духовности,

который в свою очередь характеризуется насаждением ложных ценностей, например потребительских, финансовых, вместо ценностей самой жизни, гуманизма, активности и творчества. Состояние проблемной ситуации в этой области тревожное, если не сказать трагическое. Информационные, технологические ресурсы для большинства населения планеты Земля пока выключены из механизма нормального функционирования и развития народов.

Новая фаза в развитии современной цивилизации называется постиндустриальным, технотронным обществом, отмечена феноменом планетарного масштаба — глобализацией. О сущности этого явления в жизни человечества разворачиваются дискуссии в научной среде и в массовом публичном общении. Но как бы ни складывались различные мнения относительно природы и причин данного явления, общий вывод очевиден: глобализация, как и всякий иной естественно-исторический процесс, необратима.

В каждой стране характер и формы проявления экономических, политических, социальных последствий во многом будут зависеть от того, насколько оптимально адаптировано общество к условиям и требованиям глобализационного процесса и способно ли оно, активно содействуя научно-техническому прогрессу, вместе с тем успешно противостоять разрушительным воздействиям глобализации на жизнедеятельность общества.

Считаем, что глобализация представляет собой процесс стремительного формирования единого общемирового социально-экономического пространства на базе инновационных (социальных) технологий. Именно социальные технологии определяют сущность формирования и развития человечества в рамках глобализации. Благодаря социальным технологиям открывается возможность преобразований человеческого сознания — как индивидуального, так и коллективного.

Вне всякого сомнения, материальной основой поступательного развития человеческой цивилизации является прогресс общественно-го производства. Однако производство благ, удовлетворяющих многообразные человеческие потребности, — не единовременный акт, а непрерывное воспроизводство всей сложной совокупности факторов и условий, порождающих этот процесс. Главнейшее значение здесь имеет воспроизводство рабочей силы, обеспечивающее непрерывное воссоздание способности общества к труду не только нынешнего, но и грядущих поколений. Кроме того, к началу каждого нового производственного цикла должны быть возобновлены все необходимые средства производства, восстановлены запасы материалов и топлива. Неотъемлемой частью процесса воспроизводства и предпосылкой его

устойчивого развития выступает возобновление природных ресурсов и среды обитания человека.

И тем не менее главным фактором и конечной целью общественного производства выступает сам человек как ведущая производительная сила общества, субъект всей созидательной деятельности в материальной и духовной сфере. Воспроизводство рабочей силы выражается в непрерывном восстановлении и поддержании физических и умственных способностей человека, постоянном возобновлении и совершенствовании трудовой квалификации работников, обеспечении роста их профессионального мастерства.

Таким образом, воссоздание не только материально-вещественного, но и личностного факторов производства в их гармоническом единстве представляет собой непреложный закон управления организацией XXI в. При этом необходимо подчеркнуть: оба фактора воссоздаются за счет получаемого общественного продукта. Отсюда с неизбежностью следует вывод: удовлетворение постоянно растущих материальных и духовных потребностей человека составляет не только ведущую цель, но и неперемнное условие развития самого общественного производства. К тому же гуманизация производства предполагает создание материально-вещественных и организационно-экономических условий труда, адекватных общественной природе человека. Требуемое логикой устойчивого развития форсированное наращивание человеческого ресурса предполагает высокое качество жизни населения, выражающееся в соответствующем уровне образования, квалификации и состояния здоровья работника, развития науки, культурно-духовного потенциала общества.

Нынешняя фаза развития человеческой цивилизации, связанная с глобализацией социально-экономических отношений, ни в коей мере не отменяет рассмотренных выше закономерностей, а лишь усугубляет их значимость для самоопределения России в современном мировом экономическом пространстве. Соответственно должна меняться и общая концептуальная модель анализа феномена глобализации и ее влияния на жизнедеятельность современного общества. Главным стержнем развития глобализации должны быть не абстрактно понимаемые проблемы экономической эффективности той или иной отрасли общественного производства, а способность экономики в целом позитивно воздействовать на развитие материально-производственного, человеческого и социального ресурса.

Именно под таким углом зрения можно рассмотреть отображенные на схеме (рис. 1.1) отдельные «блоки» единого социально-экономического комплекса, обеспечивающего жизнедеятельность со-

временного общества, вовлеченного в динамично развивающиеся глобальные интеграционные процессы. При этом ключевой категорией такого системного анализа является понятие ресурса, характеризующее средства, запасы, возможности, источники эффективного социально-экономического развития.



Рис. 1.1.1. Ресурсная база России как субъекта глобального взаимодействия (структурно-логическая модель)

Из предлагаемых трех видов ресурсного жизнеобеспечения общества — материального, «человеческого» и социального — приоритетным следует ныне полагать человеческий ресурс.

Материальные ресурсы общественного производства и воспроизводства благ и услуг, необходимых для поддержания жизнедеятельности общества, включают в свой состав природно-географические ресурсы в качестве всеобщего предмета человеческого труда, а также средства и орудия труда, непосредственно используемые в процессе производства, обмена и потребления благ.

С развитием общественного производства существенно изменяются его факторы и условия, организационные принципы и технология. Современная научно-техническая революция привела к созданию

совершенно новой производственной инфраструктуры, включив в нее неизвестные прежде технологии производства, транспорта и коммуникаций, энергетики и информационного обслуживания.

Современная ситуация, сложившаяся в России в сфере общественного производства, характеризуется крайней противоречивостью. По данным Центра стратегических исследований, основанных на материалах официальной статистики (2005 г.), в период реформ Россия потеряла в объемах общественного производства около 67% былого потенциала, а жизненный уровень населения снизился в 3,5 раза. В связи с падением производства ликвидировано более 15,5 млн рабочих мест.

Анализ динамики развития современной мировой экономики раскрывает одну из самых существенных закономерностей постиндустриального общества: уровень интеллектуального потенциала, управленческого потенциала, качество человеческого ресурса. Одним из главных условий социально-экономического развития является изыскание инновационных ресурсов для целей гармонизации социального пространства, совершенствования в обществе социально-трудовых отношений.

Это обстоятельство и определяет сущность нового подхода к формированию человеческого ресурса в условиях глобализации. В свою очередь обязательной предпосылкой развития человеческого ресурса является восприимчивость государственной власти, интеллектуальной элиты к научным и технологическим инновациям, обновление инфраструктуры и методов управленческой и научно-исследовательской деятельности, поддержка научных рекомендаций владельцами и администрацией промышленных предприятий.

В узком смысле слова понятие «человеческий ресурс», как и «трудовой ресурс», относят к характеристикам части трудоспособного населения страны, обладающего физическим и психическим здоровьем, образованием, культурой, квалификацией, профессиональными способностями, необходимыми для эффективной общественно полезной трудовой деятельности. Однако в более широком смысле понятие «человеческий ресурс» более объемно и стратегически значимо, поскольку отражает общие подходы к оценке рассмотренной выше роли человека в системе современного общественного производства, необходимости более глубокого и всестороннего изучения всей совокупности его физических и духовных качеств с позиций требований современного постиндустриального общества.

Отсюда в исследованиях человеческого ресурса перед современной наукой встает задача комплексного анализа демографического, тру-

догового и культурно-духовного потенциалов всего населения. При этом должны всесторонне учитываться возникающие в обществе угрозы социальной безопасности с научно обоснованными их пороговыми критериями и требованиями, несоблюдение которых приводит к деградации человеческого ресурса. Эта задача должна решаться в масштабе всего общества как системной целостности с использованием современных средств современных социальных технологий.

Социальные ресурсы характеризуют состояние и потенциальные возможности всех учреждений, предприятий, органов управления социальной сферы, а также норм и механизмов институционального регулирования социальных отношений в обществе. С другой стороны, ресурсный потенциал социальной сферы отражает ее возможности в удовлетворении всей совокупности материальных и духовных потребностей населения, повышении уровня и качества его жизни.

Социальное благополучие населения, таким образом, в решающей мере зависит от ресурсной базы социальной сферы, которая в нынешних условиях содержится в основном за счет бюджетного финансирования. Некоторые показатели ресурсного потенциала социальной сферы в странах «третьего мира», представляющего большинство человечества, вплотную приблизились к пороговым значениям его функциональной дееспособности. Последнее обстоятельство в свою очередь грозит человечеству нарастанием социальных аномалий и патологий, главными из которых являются наркомания, алкоголизм, организованная преступность.

Глобальная конкуренция уже сегодня ведется не столько между странами, сколько между транснациональными промышленными гигантами, каждый из которых объединяет, с одной стороны, национальные системы воспроизводства населения, накопления капитала, организации науки соответствующих стран и, с другой — производственно-предпринимательские и финансовые структуры, работающие в масштабах мирового рынка. Несколько таких систем, тесно связанных друг с другом, определяют глобальное социально-экономическое развитие в наступившем столетии. Именно они сформируют ядро современной мировой экономической системы, концентрирующее интеллектуальный, научно-технический и финансовый потенциал глобальной экономики. Страны, оставшиеся на периферии этого процесса, неизбежно окажутся на положении маргиналов.

Оставляя в стороне многие иные сущностные проявления глобализации в современном мире, остановимся на одном весьма важном аспекте глобализации — социальном. Понятие «социальное» имеет ключевое значение в социологической науке, отражает особую сферу бы-

тия общества, которая функционально ответственна за непосредственное воспроизводство человеческой жизни в нынешнем и грядущих поколениях людей.

Дело в том, что расцвет глобализации, по крайней мере в нынешних его формах, едва ли обещает всему человечеству наступление безбедного «праздника жизни» как в ближайшем, так и более отдаленном будущем. Предшествовавшая глобализации эпоха разрушения биполярного мироустройства и консервация на этой почве однополюсности, возглавляемой США и ее союзниками, не приведет человечество к социальному миру и процветанию. Наоборот, пространство мировых социальных отношений будет испытывать еще большие напряжения и драматические разрывы. Подобные нерадостные прогнозы имеют под собой ряд фундаментальных причин.

Прежде всего это политические причины. Дело в том, что процессы глобализации, концентрируя финансовое и экономическое могущество в наднациональных ТНК, способствуют ускоренному перетoku властных полномочий из государственных структур периферийных стран в руки транснациональных корпораций. Подобная деградация национальной власти при дальнейшем расширении глобализации может привести к децентрализации управления и «разгосударствлению» человечества. Данное обстоятельство, помимо прочих угроз, с неизбежностью влечет за собой разрушение социально-правовой основы регулирования межсубъектных отношений в обществе, ликвидацию институтов социальной сферы, ибо наднациональные, внесударственные ТНК не несут перед населением той или иной страны никаких обязательств социального характера и не озабочены проблемами сохранения и развития человеческого потенциала и трудовых ресурсов периферийных регионов земного шара. Более того, этот потенциал может рассматриваться наднациональными ТНК как объект конкурентного противоборства.

Еще большие угрозы состоянию социальной сферы маргинальных обществ таят в себе глобальные экономические причины. Известно, что традиционные общества доиндустриальной эпохи (таковых немало еще и сегодня среди слаборазвитых стран) экономически были ориентированы на воспроизводство существующих форм местной жизни и удовлетворение насущных потребностей населения. Индустриальное общество уже в большей мере нацеливалось на производство товаров на экспорт и на потребу своих элитарных слоев. Именно с этой эпохой связано обнищание, социальная деградация широких масс наемных работников города и деревни.

Крушение индустриальной цивилизации вовлекает уцелевший в ходе глобальной трансформации производственный потенциал в процессы «копирования» образцов высокотехнологичных продуктов, потребляемых в первую очередь населением стран «золотого миллиарда» и немногочисленной собственной элитой. При этом внутренний рынок зачастую остается без самых необходимых дешевых товаров и услуг, рассчитанных на массовое потребление. Это прежде всего относится к сфере образования, здравоохранения, коммунального и транспортного обслуживания.

Поистине неисчислимые потери несет глобализация странам-аутсайдерам в сфере деградации национальной культуры, тесно связанной с их собственной цивилизационной и религиозной идентичностью, устоявшимися за долгие века самостоятельного существования обычаями и традициями, жизненным укладом, местной средой обитания, уникальным менталитетом. В сущности, жестокому и насильственному подавлению при помощи орудий массово-информационного воздействия трубадуров «нового времени» подвергаются национальные духовные и нравственные ценности социального взаимодействия и помощи, добра и солидарности, исторической памяти поколений местного населения.

Убедительные данные об углубляющейся социальной поляризации человечества приведены в докладе президента Академии социального образования профессора В.И. Жукова на международной научной конференции «Современные процессы глобализации и социального развития мирового сообщества». На сегодняшний день страны «золотого миллиарда» ориентируются по доходу на душу населения в 30 тыс. дол. в год, а доходы остального населения Земли (более 85% человечества) удерживаются на уровне менее 3 тыс. дол. в год. За последние 15 лет доходы на душу населения резко понизились в более чем 100 странах мира. Почти треть жителей беднейших стран не доживает до 40 лет.

Даже краткая характеристика проблем глобализации делает вполне правомерной постановку вопроса, касающегося выбора Россией своего самобытного пути в будущее.

Сегодня главным условием выживания мира является ускорение темпов социального прогресса, подключение к решению глобальных проблем коллективного разума, инновационных ресурсов регулирования социального пространства, достижение социального равновесия в мире. Словом, необходимо более полное использование основного ресурса выживания человечества — управленческого.

Основными субъектами управления в современном мире остаются политические институты, государственная власть, отдельные политические лидеры — от их культуры и политического поведения во многом зависят судьба цивилизации, направления социального прогресса.

Однако от требований XXI в. серьезно отстают главные субъекты управления — политические институты, органы власти, отдельные политические лидеры, формирование которых осуществляется не в едином информационном пространстве требований мировой культуры, норм мирового права, единых коммуникаций и правил достижения компромисса, а в затхлых коридорах вырождающейся бюрократии, отключенной в силу целого ряда причин от современных ценностей мировой цивилизации. Совершенно очевидно, что их действия и стиль мышления ныне требуют кардинальных перемен, наполнения новой культурой — технологической, гуманитарной, экологической, нравственной, без чего не может быть цивилизованной политики, политического управления, целесообразного функционирования и развития сложнейшей социальной системы, имя которой — планета Земля.

Анализ показывает: бюрократическая власть расширяет сферу своего влияния над миром, уровень ее профессиональной компетентности и нравственной ответственности снижается. Она не только не способна сегодня поднять активность своих граждан в решении нарастающих глобальных проблем, но, наоборот, отключает их от адекватного реагирования, притупляет бдительность, что грозит миру непредсказуемыми последствиями. Этот особый вид власти должен быть поставлен под контроль мирового сообщества, в том числе и средствами информационных технологий, позволяющими сегодня разработать всемирную информационную программу, доступ к которой должен быть открыт для любого жителя планеты.

Проблемы информатизации и технологизации мирового пространства должны быть выведены за пределы бюрократической власти, политического давления, за рамки отдельных дисциплин и стать достоянием мира.

В целом можно сделать вывод, что человечество еще далеко от решения глобальных проблем, от целесообразного глобального воздействия на усиливающиеся деструктивные процессы. В таких условиях для каждого региона, отдельной страны как сложной социальной системы возрастает необходимость адекватного учета воздействий внешней среды и выработки по возможности упреждающих управленческих мер. Это тем более необходимо потому, что каждая сложная социальная система в условиях информационной революции становится

все более открытой для внешних воздействий, которые при определенных условиях могут быть деструктивными для целостности, усиливать процессы ее дезорганизации за счет негативного влияния внешних факторов, притока в систему возмущающих воздействий (инородных идей, чуждой информации, разрушительных технологий, проектов и программ, вредных культурных ценностей, товаров и людей как агентов внешнего разрушительного влияния для данной системы и т.д.).

Естественно, что внешний приток не только новых, но и инородных элементов в систему требует смены парадигмы развития, постановки иных задач, нахождения адекватных им методов решения, смены команды управления, повышения профессионализма кадров и т.п. Только в этом случае система способна не только функционировать, но и развиваться, поэтому субъект социологии управления в рамках каждой национально-государственной системы в условиях повышения своего регулирующего воздействия должен одновременно воздействовать как на внутреннюю, так и на внешнюю среду. С этой целью он должен не только совершенствовать меры оперативно-организационного регулирования внутри системы, но и постоянно развивать средства концептуального стратегического реагирования на изменения внешней среды. Сбалансированное воздействие как на внешние условия среды, так и на внутренние, которые теперь во многом представляют диалектическое единство в силу вышеперечисленных причин, под силу только главным субъектам управления, располагающим соответствующими методами воздействия — политическими, правовыми, конституционными. Именно они, прежде всего национальные государства, располагая широким арсеналом методов воздействия как на внутренние, так и на внешние условия, в приоритетном плане обеспечивают сохранение системы и перевод в новое качественное состояние.

Для этого главные субъекты социологии управления должны располагать информацией иного качества, гораздо более сложной и разнообразной, чем раньше. Они должны содержать данные не только о возмущающих факторах, но и о внутреннем состоянии системы, происходящих там изменениях под влиянием всех составляющих, внутренних и внешних, о социальных связях, социальных процессах, ресурсной базе, состоянии самой системы социологии управления. Для получения такой информации необходима принципиально иная информационно-аналитическая работа субъекта социологии управления, который не может не использовать самые передовые данные науки в этой области. С этой целью создаются независимые информационно-аналитические центры, экспертные группы, которые профессионально

занимаются этой управленческой деятельностью и предлагают субъектам социологии управления проанализированную информацию, всеор вторичных решений, в том числе и программно-целевых.

Контрольные вопросы

1. Какие глобальные изменения произошли в мире и стали сегодня наиболее заметными и угрожающими?
2. Как мировое сообщество в качестве коллективного субъекта управления реагирует на углубляющиеся негативные тенденции, есть ли аналоги решения сложных глобальных проблем?
3. Почему без учета глобальных изменений в мире сегодня невозможно решать внутренние проблемы любой системы, почему еще в большей мере необходимо учитывать геополитические факторы?
4. Что составляет ресурсную базу России как субъекта глобального взаимодействия?
5. Охарактеризуйте факторы, влияющие на социальное благополучие населения России.
6. Назовите основные субъекты управления в современном мире.

ГЛАВА 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

2.1. ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Программа социологического исследования — это систематизированное изложение теоретико-методологических предпосылок, общей концепции исследовательского проекта в соответствии с основными целями и задачами предпринимаемой работы, методических и процедурных основ ее выполнения, выдвигаемых гипотез и логически последовательных операций для их проверки.

Программа конкретного социологического исследования выполняет три основные функции.

1. Теоретико-методологическая функция призвана определить требующую своего разрешения научную проблему и наметить основные принципы ее решения.

2. Методическая функция заключается в определении способов сбора эмпирических данных, описания и интерпретации ожидаемых результатов.

3. Организационная функция состоит в планировании деятельности исследовательского коллектива с определением видов предлагаемых результатов по каждому из намеченных этапов.

Структура программы определяется ее функциональными задачами. Поскольку первой ее функциональной задачей является методологическое обеспечение прикладного социологического исследования, постольку и первая часть ее является методологической. В ней должна быть четко определена изучаемая проблема, ради которой проводится намечаемое исследование.

Именно вычленение и осмысление возникшей проблемы — первый, исходный шаг в конструировании программы. Проблема представляет собой форму вопросительных высказываний, выражающих неопределенность, которая подлежит научно-практическому выяснению и прикладному разрешению. Иными словами, проблема — это социальный заказ, который должен выполнить социолог, осуществляющий прикладное исследование. Например, при исследовании экономического поведения различных групп населения в качестве проблемы вы-

деляется основной вопрос: как, каким образом, какими путями и средствами можно повысить активность этого поведения, учитывая, что оно формируется и развивается в современных условиях становления рыночных отношений.

При выделении и осмыслении проблемы исследования необходимо принимать во внимание несколько различных, хотя и тесно связанных друг с другом аспектов. Первый из таких аспектов — гносеологический (познавательный), заключающийся в том, что существует осознание общественной потребности (как активизировать экономическое поведение) при незнании способов и путей ее решения. Второй аспект проблемы — предметный. Его суть состоит в том, что в обществе существует некоторое противоречие, которое должно быть разрешено. В рассматриваемом нами случае предметный аспект проблемы выражается в том, что становление рыночной экономики предполагает активизацию экономического поведения наемных работников, но эта общественная потребность наталкивается на противоречие. Сущность его в следующем: существующая на современном этапе развития постсоветского общества система заработной платы при неоправданно низком уровне последней утратила свою мотивирующую и стимулирующую роль в активизации трудовой деятельности, а заняться частным предпринимательством большинство населения не может по разным причинам — отсутствие стартового капитала и навыков для предпринимательства, высокие налоги, негативное отношение в обществе к предпринимателям как эксплуататорам и т.п. Возможные пути разрешения этого противоречия и должны быть определены в результате проведения намеченного исследования.

Третий аспект проблемы — определение ее по носителю, т.е. по тому социальному субъекту, который в своей деятельности (или в силу отсутствия таковой) создает требующую своего решения проблему.

Четвертый аспект проблемы — определение ее масштабности (глобальная, страновая, межстрановая, региональная, локальная). В рассматриваемом примере проблема активизации экономического поведения является межстрановой, ибо она существует во всех странах, совершающих трудный и противоречивый переход от жестко централизованной плановой экономики к социально ориентированной экономике рыночного типа.

В процессе выяснения проблемы исследования социологу приходится осуществить две основные процедуры: осмысление проблемной ситуации и формулировку проблемы.

Но проблемная ситуация может стать не только уже, но и шире социальной проблемы. Например, современное общество сталкивается с чрезвычайно серьезной проблемной ситуацией — нарастающие мас-

штабы правонарушений и преступности среди молодежи. Эта проблемная ситуация порождает целый ряд проблем, требующих своего решения методами различных наук — психологии, социологии, криминалистики др., каждая из которых при вычленении свойственной только ей стороны проблемы определяет для себя объект исследования в рамках данной проблемы. Скажем, проблема трудностей и противоречий в социализации подростков и юношества в условиях социально-экономического кризиса — это проблема прикладного социологического исследования. Проблема роста масштабов и разнообразия правонарушений и преступлений, совершаемых подростками и молодыми людьми, — это проблема криминологии. Проблема социально-психологических механизмов (влияние старших, подражание и др.) — это проблема психологического исследования правонарушений и преступлений, совершаемых в подростковом и юношеском возрасте.

Проблемная ситуация — это реально существующее в социальной действительности противоречие (скажем, между общественной потребностью в активизации экономического поведения и социальными факторами, препятствующими такой активизации), способы разрешения которого в настоящее время еще не известны или не ясны. При разработке программы прикладного социологического исследования необходимо перевести интуитивно устанавливаемое и смутно выраженное в общественном сознании социальное противоречие на язык точной теоретической интерпретации. А это означает требование отделить известное от неизвестного, уже решенные проблемы, не требующие специального анализа, от тех, которые нуждаются во вполне определенных теоретических и практических действиях, направленных на получение нового знания, способного в случае его практического применения привести в качестве результата к разрешению проблемной ситуации.

Проблема же, стоящая перед разработчиками программы конкретного социологического исследования, — это результат теоретического осмысления проблемной ситуации, выраженный в четкой формулировке. Проблема формулируется в виде ясных вопросов и установок.

Подлежащая решению проблема предполагает изучение реальных возможностей ее решения — кадровых, финансовых, технических, организационных. Наличие возможных альтернатив обуславливает желательность выбора оптимального решения поставленной проблемы. Это, в свою очередь, определяет необходимость некоторых ограничений, позволяющих уточнить проблему, что достигается следующими способами:

- выделения объекта и предмета исследования;
- определения целей и задач исследования;
- формулировки гипотез (предположений) и вариантов решения исследуемой проблемы.

Проблема становится подлежащей решению только в том случае, когда она распознана в каком-то определенном социальном явлении или процессе (процессах), т.е. путем выделения объекта и предмета исследования. Объект — это совокупность явлений, процессов или определенная сфера социальной действительности, выступающие в качестве факторов проблемной ситуации, на которые направлена познавательная деятельность социолога. В методической части программы исходя из существа выделенной проблемы необходимо сформулировать исходные представления об объекте исследования, актуальность и важность его изучения именно в прикладном отношении. Предмет исследования — это определенная сторона или свойство (свойства), особенности объекта, заданные для непосредственного изучения именно в данном прикладном исследовании. Выбор предмета исследования позволяет очертить рамки предпринимаемого исследовательского проекта и одновременно с этим позволяет выбрать те стороны, свойства изучаемого объекта и существующие между ними связи, которые наиболее рельефно выражают центральный вопрос проблемы.

Содержание проблемы, особенности исследуемого объекта и предмета обуславливают стратегию прикладного исследования и его направленность, выражаемые в его целях и задачах. Цель прикладного социологического исследования — это планируемый результат, на достижение которого направлена исследовательская деятельность социологов. Четкой постановкой цели исследования в программе достигается выявление возможных направлений решения данной проблемы, определение объема работ, временных и финансовых затрат, кадровых и материально-технических ресурсов, методического и процедурного обеспечения достижения ожидаемого результата. Это позволяет четко установить взаимоотношения заказчика и исполнителя, права и обязанности сторон, отраженные в нормативной части программы как социального документа, определяющего форму представления результатов исследования.

Четкое выяснение цели исследования позволяет вычленить четкие его задачи. Исследовательские задачи формулируются как конкретные целевые установки, определяющие основные направления и этапы решения поставленной проблемы. Каждому виду исследовательских задач (теоретических, эмпирических, описательных) соответствует определенный состав познавательных действий, приемов и методов социологического исследования. Это позволяет осуществить следующее:

- 1) координировать разнородные виды деятельности исследовательского коллектива (разработка программы, конструирование инструментария, проведение опросов, интервью и т.п., ма-

тематическая обработка эмпирических материалов, их теоретическое осмысление, формулирование выводов и научно обоснованных рекомендаций);

- 2) контролировать и согласовывать друг с другом результаты, полученные на различных этапах исследования;
- 3) подводить все полученное различным путем (данные статистики, контент-анализы документов, результаты опросов, интервьюирования и т.д.) к единому знаменателю, к формулировке общих выводов и результатов проведенного исследования, их предоставление заказчику.

Все это обуславливает необходимость уточнения и применения определенного понятийного аппарата, поэтому значительное место в программе исследования занимает предварительное рассмотрение основных понятий, в которых описывается изучаемая социальная проблема (например, в случае прикладного социологического исследования путей активизации экономического поведения различных групп населения в условиях становления рыночных отношений определяются следующие понятия: активность, поведение, стимулирование, рыночные механизмы и др.). Смысловому уточнению понятий, поскольку речь идет о прикладном исследовании, следует дать их эмпирическую интерпретацию, т.е. перевести их смысловое содержание на язык, поддающийся эмпирическому наблюдению фактов и социальных показателей (например, количественно измеряемые уровни экономической активности, их связи с трудом, уровнем материальной обеспеченности, уровнем доходов, прибыли и т.д.).

Посредством установления связи изучаемого объекта (в нашем случае экономического поведения) с соответствующими ему показателями, а этих последних через выявление основных переменных с их индикаторами исследуемый объект может быть теоретически развернут в многомерное пространство социальных характеристик, доступных количественной оценке, поэтому на основе операционализации понятий, характеризующих объект, подлежащий изучению, строится инструментарий прикладного социологического исследования. Таким образом, операционализация понятий представляет собой процедуру установления связи между основными понятиями, характеризующими изучаемый объект, и методическим инструментарием прикладного социологического исследования. Параллельно с уточнением понятий осуществляется предварительный анализ объекта исследования, т.е. сжатая систематизация имеющихся литературных и практических сведений в данной предметной области и применительно к изучаемому объекту, на основании чего формулируются рабочие гипотезы как обоснованные предположения о сущности, структуре и изменемости

подлежащих анализу социальных явлений и процессов, их детерминации и взаимосвязи. В этой же части программы должно быть определено отношение данного исследования к ранее выполненным или параллельно выполняемым исследованиям по подобной тематике либо показано, что намечаемое к осуществлению исследование не имеет аналогов.

Заключительной операцией при разработке методологической части программы конкретного социологического исследования становится формулирование рабочих гипотез в качестве обоснованных предположений о сущности, структуре и особенностях изучаемых явлений и процессов социальной действительности. Гипотеза является формой предположения или допущения об изучаемом объекте, его структуре, особенностях, причинных связях и взаимодействиях с другими объектами, в котором содержащееся знание носит вероятностный характер, а поэтому должно быть подтверждено или опровергнуто в процессе последующего эмпирического исследования. Таким образом, гипотеза представляет собой предварительный, нуждающийся в проверке и подтверждении вариант решения выдвинутой проблемы. Выработанные до проведения эмпирического исследования гипотезы в социологии называют рабочими. Рабочие гипотезы должны быть непосредственно связаны с исследуемой проблемой, с целями и задачами исследования, особенностями его объекта и предмета и проведенной до их формулирования операционализацией используемых понятий.

В современной социологической теории разработана определенная система предпосылок и требований к построению рабочих гипотез. Во-первых, гипотеза должна соответствовать исходным принципам научного познания — объективности, научности, верификации и др., что позволяет отобрать научные гипотезы и отсеять ненаучные, построенные на основе ложных теорий.

Во-вторых, выдвигаемая гипотеза должна быть теоретически достаточно надежна, т.е. обладать преемственностью с предшествующими научными знаниями, истинность которых уже доказана, и не противоречить фактам науки. Бывают случаи, когда гипотеза противоречит старой теории, но она допустима, если новое гипотетическое предположение опирается на значительно более широкий круг фактов, чем те, которые объясняет старая теория.

В-третьих, гипотеза не должна противоречить точно установленным и проверенным фактам; если же встречаются факты (хотя бы один), с которым гипотеза не согласуется, она должна быть отброшена или переформулирована таким образом, чтобы охватить всю совокупность фактов, для объяснения которых она предложена.

В-четвертых, выдвигаемая гипотеза должна заключать возможность эмпирической верификации, проверки в процессе проведения конкретного социологического исследования. В противном случае она останется лишь предположением или допущением, выражающим чисто субъективное мнение, поэтому в процессе формирования гипотетических суждений необходимо соотносить их с отобранными индикаторами, чтобы полученные в последующем социологические данные обеспечивали эмпирическую проверку гипотез.

В-пятых, рабочая гипотеза должна быть адекватной исследуемой проблеме, т.е. иметь смысл в рамках исследуемой проблемы и быть согласованной с целью, задачами и особенностями объекта исследования.

Процесс формулирования гипотез — одна из сложнейших процедур социологического исследования. Практика проведения различных прикладных социологических исследований убеждает, что в ходе формулирования гипотез важно, во-первых, обладать представлением о том, имеются ли достаточно разработанные теоретические положения о той социальной сфере или о том явлении (процессе), которые исследуются. Во-вторых, формулируется гипотеза теоретической и профессионально-прикладной подготовки коллектива, проводящего исследование. В-третьих, обязательно нужно иметь в виду степень сложности исследуемой проблемы. Одно дело — исследовать проблему активизации экономического поведения различных групп населения, а совсем другое — определение факторов динамики заработной платы. Первая проблема гораздо масштабнее и сложнее второй, и это необходимо учитывать при формулировке рабочих (их еще называют исследовательскими) гипотез.

По содержанию предположений относительно изучаемого объекта гипотезы подразделяются на описательные, объяснительные и прогнозные. Описательные гипотезы — это предположение о свойствах объекта, характере связей между его отдельными элементами (структурные), о степени тесноты взаимодействия (функциональные).

Объяснительные — это такие гипотезы, которые содержат предположения о причинно-следственных зависимостях в изучаемых явлениях и процессах. Прогнозные — это такие гипотезы, которые раскрывают тенденции развития изучаемых объектов.

Операционализация понятий и формулирование гипотез открывают переход ко второму, методико-процедурному разделу исследовательской программы. Он включает в себя следующее:

- 1) определение общего плана исследования;
- 2) построение требуемого планом типа выборки;
- 3) определение основных процедур сбора и анализа исходных данных.

Исходя из целей и задач исследования, состояния знаний об изучаемом объекте разрабатывается стратегический план проведения конкретного социологического исследования. Это может быть монографическое исследование, ориентированное на изучение социального явления или процесса на одном объекте, взятом в качестве представителя целого класса подобных объектов.

В зависимости от масштабности и сложности решаемых задач в методически-процедурной части программы может быть предусмотрено проведение пилотажного (разведывательного) исследования. Оно охватывает небольшие обследуемые совокупности и имеет своей целью проверить и оценить качество проведенной операционализации основных понятий, уточнить применяемый инструментарий, скорректировать в случае необходимости границы намеченной для основного исследования выборочной совокупности.

Основное исследование планируется как ориентированное на получение обширного комплекса эмпирических сведений, дающих относительно целостное представление об изучаемых процессах и явлениях, их структурных элементах и взаимосвязях.

В соответствии с целями и задачами основного исследования определяется тип выборки (случайная, квотная, гнездовая, многоступенчатая и т.д.) и объем выборочной совокупности, т.е. численность респондентов — участников социологического опроса, отвечающих на вопросы анкеты и выступающих тем самым в качестве источников первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

В методически-процедурной части программы определяется метод исследования, т.е. система правил теоретической и практической деятельности, направленной на изучение существенных характеристик изучаемого объекта, а также методика — система операций и предписаний с указанием процедур их применения в методах, обеспечивающих условия изучения валидной (т.е. обоснованной и адекватной объекту) и репрезентативной (воспроизводящей значимые элементы исследуемого объекта) информации.

Здесь же выбирается и обосновывается тип инструментария, т.е. определенного набора методически-исследовательских документов, разработанных в соответствии с программой, целями и задачами исследования, с помощью которых обеспечивается сбор эмпирических социологических данных (анкета, бланк интервью, карточка наблюдения и др.).

В этой же части программы формулируется процедура прикладного исследования, т.е. определяются основные этапы проведения ис-

следования, содержание действий социологов на каждом из выделенных этапов, предполагаемые результаты действий на каждом из этих этапов. Кроме того, здесь же конструируется и техника исследования, представляющая собой сценарий развертывания основных способов сбора, обработки и анализа (посредством использования ЭВМ) эмпирической социологической информации.

Подготовка программы требует высокой квалификации и существенных затрат времени, поэтому к ее разработке привлекаются ведущие специалисты, а от качества программы в решающей степени зависят качество проводимого социологического исследования, теоретическая и практическая значимость полученных результатов.

Контрольные вопросы

1. Какие функции выполняет программа социологического исследования?
2. Какими аспектами определяется программа социологического исследования?
3. Что собой представляет операционализация понятий?
4. Каким образом характеризуется система предпосылок и требований к построению рабочих гипотез?
5. Каким образом классифицируются гипотезы?
6. Что такое метод исследования?

2.2. АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ

Анализ документов — это совокупность методических приемов и процедур, применяемых для извлечения из документальных источников социологической информации при изучении социальных процессов и явлений в целях решения определенных исследовательских задач.

Круг документов, содержащих в себе интересующую социолога информацию, настолько широк и настолько информативен вследствие чрезвычайной широты и разнообразия отображаемых в них различных сторон социальной действительности, что практически любое конкретное социологическое исследование должно начинаться с анализа существующих по исследуемой проблеме документов. В частности, не рекомендуется начинать ни пилотажное, ни тем более полевое исследование, не изучив предварительно официальные статистические данные — отчеты и публикации Госкомстата, данные ведомственной статистики, отчеты, решения коллегий, приказы и распоряжения соответствующих государственных органов, законодательства, принимаемого парламентом, указов Президента РФ, решений и распоряжений министерств, публикаций в средствах массовой информации.

Но для того чтобы огромный и разнообразный массив документации можно было успешно и эффективно использовать в целях извлечения из нее необходимой социологам информации, документы следует классифицировать. Такая классификация осуществляется по целому ряду оснований.

По общей значимости документы обычно делятся:

- 1) на официальные (законы, указы, декларации, распоряжения и т.п.);
- 2) неофициальные (личные заявления, письма, жалобы, дневники, семейные альбомы и др.).

По форме изложения документы подразделяются:

- 1) на статистические (статистические отчеты, сборники статистических материалов, содержащие экономические и социальные показатели развития страны, динамику рождаемости, смертности, материального благосостояния населения, его образовательного уровня и т.п.);
- 2) вербальные, т.е. такие, в которых информация воплощена в словесно выраженной форме (письма, пресса, книги и т.п.).

По способу фиксации информации выделяются следующие разновидности документов:

- 1) письменные документы, в которых информация изложена в форме буквенного изображения (рукописи, книги, сообщения прессы, различного рода документальные свидетельства — о рождении, о служебной должности, о праве на владение имуществом и т.п.);
- 2) иконографические документы, воспринимаемые визуально (иконы, картины, кино- и фотодокументы, видеозаписи);
- 3) фонетические, т.е. ориентированные на слуховое восприятие (грампластинки, магнитофонные записи, лазерные диски и др.).

Документы могут стать источником получения необходимых сведений об изучаемом объекте только тогда, когда социологами оценена надежность имеющейся в их распоряжении документальной информации. При оценке надежности документальных данных необходимо учитывать ряд обстоятельств. Во-первых, официальные документы, как правило, более надежны, чем неофициальные. Во-вторых, личные документы (характеристики, карточки индивидуального учета, анкеты и др.) обладают большей степенью надежности, чем безличные (данные прессы, протоколы собраний, заседаний и др.). В-третьих, повышенной надежностью обладают документы юридического характера (постановление суда, нотариально заверенные данные и др.), а также те документы, которые подвергаются финансовому контролю (сведе-

ния об изготовленной продукции, о заработной плате и т.п.). В-четвертых, необходимо учитывать, что некоторые личные документы — автобиографии, воспоминания и др. — имеют тенденциозный характер и в силу этого позволяют оценить некоторые личностные качества их авторов — одаренность, скромность либо самовлюбленность, заносчивость и т.п.

Важнейшим источником социологической информации являются документы, специально созданные для целей исследования: анкеты, опросные листы, бланки интервью, тесты, протоколы наблюдений, данные контент-анализа, выраженные в форме отчета.

Многообразие документов, их содержания, направленности, видов, форм и т.п. порождает и разнообразие их использования в социологии, причем формулирование такого использования в значительной степени определяется не только целями и задачами исследования, но и особенностями изучаемого объекта. Если объектом исследования становится крупная социально-экономическая проблема, например активизация экономического поведения населения страны, то важными источниками социологической информации являются официальные документы, содержащие требуемые сведения, — принятые парламентом законы о предпринимательстве, труде, заработной плате, социальном страховании, указы Президента РФ, данные государственной и ведомственной статистики, публикации в прессе. Если же исследуются ценностные ориентации молодежи, то наряду с названными видами документов значительно большее значение приобретают ответы респондентов (опрашиваемых молодых людей) на вопросы социологических анкет, а также экспертов, полученные в процессе проведения стандартизированного интервью, данные, полученные с помощью тестирования и личных документов, — писем, дневников и т.п.

При исследовании различных социальных процессов и явлений и при решении различных исследовательских задач требуется подбирать именно такие документы, которые глубже, полнее и точнее выражают сущность и особенности исследуемого объекта и в наибольшей степени соответствуют решаемой социологами исследовательской задаче.

Многообразие видов документов по-разному используется в социологических исследованиях, однако существуют два основных метода анализа документов. Один из них традиционный, классический, а второй — формализованный, или, как его чаще всего называют, контент-анализ.

Традиционный анализ документов представляет собой совокупность определенных логических построений, направленных на рас-

крытие основного содержания изучаемого материала. Дело в том, что в большинстве случаев интересующая социолога информация, содержащаяся в документах, присутствует в них в неявном, скрытом виде, в форме, отвечающей целям, во имя которых документ был создан (статистический отчет, закон, информационное сообщение и т.п.), а это далеко не всегда совпадает с интересами и задачами социологического анализа. Традиционный анализ позволяет преобразовать первоначальную форму информации, содержащейся в документе, в ту форму информации, которая интересует исследователя.

Традиционный анализ документа представляет собой самостоятельный творческий процесс, который зависит от содержания, направленности самого документа; условий, целей и задач проводимого исследования; научной квалификации, богатства опыта и творческой интуиции исследователя (более квалифицированный и творчески мыслящий социолог сумеет извлечь из документа гораздо более обширное и нужное для исследования содержание, чем менее квалифицированный и опытный, не обладающий творческим воображением).

Изложенные особенности традиционного анализа показывают, что при всей его важности и значимости такой вид аналитической деятельности неотделим от личности исследователя, а потому и несет в себе возможность субъективной оценки и интерпретации изучаемого документа. Стремление избавиться от налета субъективности, вполне возможного при осуществлении традиционного анализа, привело к разработке существенно иного вида формализованного анализа документов, т.е. контент-анализа.

Этот вид анализа ориентирован на извлечение социологической информации из больших массивов документальных источников, трудно поддающихся или вовсе не поддающихся традиционному интуитивному анализу. Он основан на выявлении определенной совокупности количественных, статистических характеристик текстов (или сообщений). При этом предполагается, что количественные характеристики содержания изучаемых массивов документов отражают некоторые существенные особенности изучаемых социальных явлений и процессов, например тематика телепередач, время, отводимое для тех или иных тем телевизионными компаниями, отражают в той или иной степени интересы зрительской аудитории, информационную политику данного источника информации и существующие в обществе нормы их взаимодействия.

Процедура формализованного анализа документов заключается в выделении в изучаемом тексте определенных, интересующих исследователя элементов содержания, классификации выделенных элемен-

тов в соответствии с концептуальной схемой исследования, последующем их подсчете и количественном анализе. Контент-анализ основан на стандартизации процедур поиска, определении в содержании изучаемого документа единиц счета, в качестве каковых выступают отдельные слова (термины, имена политических деятелей, названия партий и движений, географические названия и т.п.), суждения, выраженные в форме предложений, абзацев, фрагментов текстов, оценки, точки зрения, аргументы, а также различные виды публикаций (по тематике, жанру, типам авторов и др.). Определение единиц счета зависит от целей исследования.

Система единиц контент-анализа представляет собой определенным образом иерархизированную совокупность единиц анализа. В практике социологических исследований сложился определенный набор устойчивых, стандартных единиц контент-анализа. К числу наиболее часто употребляемых из них относятся следующие:

1. Понятие, выраженное отдельным словом, термином или сочетанием слов. В прикладном социологическом проекте, посвященном исследованию активизации экономического поведения различных групп населения, такими смысловыми единицами являются «предприниматель», «наемный работник», «безработный», «рынок капиталов», «рынок товаров», «рынок труда», «мотивация экономического поведения», «стимулирующая роль заработной платы» и др.

2. Тема, выраженная в единичных суждениях, смысловых абзацах или целостных текстах. Выбор темы в качестве единицы контент-анализа подразумевает внутреннее разделение изучаемого текста на определенные части, являющиеся органическими единицами контекста, внутри которых тема может быть более или менее четко определена. Темой контент-анализа изучаемого текста может быть как общая тема социологического исследования, так и определенная ее часть, например проблема создания благоприятного правового пространства для развития малого и среднего бизнеса, являющаяся частью общей темы активизации экономического поведения.

3. Персонаж («герой») некоего действия или отношений, отраженных в изучаемом тексте. В качестве такого персонажа в зависимости от выделенной темы контент-анализа может выступать предприниматель, менеджер, банковский служащий, президент страны или союза предпринимателей и т.п.

4. Ситуация, например экологическая ситуация, рассматриваемая в контексте отношения человека с окружающей средой; экстремальная ситуация, сложившаяся в районах России, пострадавших от Чернобыльской катастрофы, и др.

5. Действие, осуществляемое отдельными индивидами или их группами, в пределах избранной для контент-анализа темы, например, действия предпринимателей, безработных или налоговой полиции.

Категории и единицы контент-анализа — это конструктивные объекты, содержание которых определяется в рамках конкретной области, избранной в качестве объекта прикладного социологического исследования.

Меры (единицы) измерения, применяемые в процедуре контент-анализа изучаемого текста, бывают обычно двух типов. Первый из них составляют единицы протяженности, располагаемые в координатной сети «пространство — время». Примером таких единиц счета, применяемых в контент-анализе, могут служить съем текста в квадратных сантиметрах либо в числе отведенных на него строк в печатном документе, а также количество минут, которые занимает эфирное время телевизионного сообщения. Единицей измерения может служить и появление искомого признака в тексте, а также частота такого появления. Именно последнее — частота появления искомого признака в тексте — является самым распространенным в прикладных исследованиях способом измерения характеристик изучаемого содержания с точки зрения интересующего социолога объекта исследования.

Как и всякое иное методическое средство, контент-аналитические приемы и процедуры социологического исследования могут дать ожидаемый эффект, только если они, во-первых, соответствуют целям и задачам изучения определенного социального процесса или явления и употребляются в свойственных им пределах и, во-вторых, когда они проводятся квалифицированно, с соблюдением всех правил соответствующей процедуры, дополняясь в случае необходимости применением других методов конкретного социологического исследования.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой анализ документов как метод социологического исследования?
2. Какие основания классификации документов вы знаете?
3. Какие виды документов используются в социологических исследованиях?
4. В чем заключается традиционный анализ документов?
5. В чем состоит своеобразие и сущность формализованного анализа (контент-анализа) документов?
6. Что представляет собой категориальная модель предмета контент-анализа?
7. Что такое система единиц контент-анализа и каковы ее компоненты?
8. Какие существуют меры (единицы) измерения в процедуре контент-анализа?
9. Какие документы используются в процедуре контент-анализа?

2.3. СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

В социологии под наблюдением понимается метод сбора первичной социальной информации об изучаемом объекте путем направленного, систематического и непосредственного визуального и слухового восприятия (отслеживания) и регистрации значимых с точки зрения целей и задач исследования социальных явлений, процессов, ситуаций, подвергающихся контролю и проверке.

В процессе применения наблюдения в социологии необходимо иметь в виду и учитывать следующие его особенности.

Во-первых, для социологического наблюдения характерна связь наблюдателя с изучаемым объектом. Ни в одной другой науке, кроме социологии, исследователю не приходится осуществлять наблюдение за совокупностью, к которой он сам принадлежит или которая на него оказывает сильное воздействие.

Во-вторых, наблюдатель воспринимает изучаемый социальный объект через призму своих интересов, привязанностей, эмоций, симпатий, антипатий и т.п., а все это не может не накладывать определенный отпечаток как на сам процесс наблюдения (выбор его объекта, точки зрения на объект и т.п.), так и на его оценку и интерпретацию.

В-третьих, в процессе социологического исследования наблюдение всегда является селективным, т.е. избирательным, направленным на совершенно определенные объекты, которые подлежат наблюдательным операциям, и не принимающим во внимание все остальные. Направленность селективности определяется целями и задачами проводимого исследования.

В-четвертых, в социологии в отличие от других наук обычно сложно провести повторное наблюдение. Такое наблюдение чрезвычайно затруднительно, так как социальные явления и процессы подвергаются воздействию огромного количества факторов, под влиянием которых они постоянно видоизменяются, даже если объектом наблюдения являются так называемые циклические события, например движение людей на работу и с работы, их участие в избирательных кампаниях и т.п. Только хорошо организованное, тщательно проведенное и неоднократное наблюдение может обеспечить исследователя достоверной информацией. По той же причине наблюдение как метод сбора первичной социологической информации редко выступает в качестве основного инструмента социологического исследования. Чаще всего оно используется в совокупности с другими методами.

Хорошо известно, что в научных исследованиях, проводимых в области микрофизических явлений, существует определенное взаимодействие между наблюдателем-исследователем, применяемым им

в процессе исследования прибором и изучаемым микрообъектом, поведение которого существенно зависит от особенностей данного взаимодействия. В еще большей степени является значимым взаимодействие между наблюдателем и наблюдаемым объектом в сфере социальных явлений и процессов. Исследуя социальный процесс или ситуацию, необходимо всегда иметь в виду возможности искажения результатов наблюдения, определяемые, с одной стороны, фактом присутствия наблюдателя в определенной социальной ситуации, где действуют различные личности и их общности, а с другой — самими особенностями наблюдения: интересами, предпочтениями, жизненными позициями наблюдателя, его профессиональной компетентностью и др. Необходимо иметь в виду, что само присутствие наблюдателя может вызывать у наблюдаемых индивидов скованность, нервозность, неуверенность в своих действиях, особенно когда эти действия расходятся с существующими в обществе нормами и стандартами поведения или не соответствуют переживаемой ситуации.

Применение метода наблюдения в прикладном социологическом исследовании осуществляется с учетом следующих особенностей:

- 1) социологического наблюдения как специфического процесса;
- 2) взаимодействия между наблюдателем и наблюдаемым социальным объектом — индивидами, их группами, действиями и т.д.

Чаще всего наблюдение в социологии применяется тогда, когда информация, необходимая исследователю, не может быть получена никакими иными способами, например при изучении поведения людей на митингах или во время массовых зрелищ, экстремальной ситуации и т.д. Кроме того, наблюдение целесообразно использовать при изучении поведения людей в привычных, часто повторяющихся ситуациях (перемещение на работу и с работы, осуществление покупок в продовольственных магазинах и т.п.), когда действия индивидов и их групп приобретают «автоматизированный» характер, а человеку становится трудно объяснить, почему он осуществил именно данное действие из привычных ему в соответствующей ситуации. С другой стороны, попадая в экстремальную ситуацию и испытывая в связи с этим чрезмерное эмоциональное напряжение, человек чаще всего действует как бы не рассуждая, по первому побуждению, а поэтому впоследствии не в состоянии объяснить, почему он совершил этот поступок, а не другой; наблюдение же в таком случае позволяет выявить типичные реакции людей на чрезвычайные ситуации и в шоковых состояниях.

Наблюдение следует также применять при исследованиях разведывательного характера, когда еще не выработано четкого представле-

ния о проблеме и объекте исследования, а предварительные гипотезы еще не сформулированы.

Наблюдение в социологическом исследовании служит достижению различных целей. Во-первых, оно может быть использовано в качестве источника информации об исследуемом социальном объекте. Во-вторых, с его помощью получают дополнительные сведения об изучаемом объекте. В-третьих, наблюдение способно быть средством проверки данных, полученных другими методами.

Для того чтобы наблюдение достигло намеченных целей, необходимо разработать программу и план его осуществления. В программе выявляется проблемная ситуация, подлежащая наблюдению, определяются цели и задачи, объект и предмет наблюдения, способы его осуществления и регистрации полученной информации. Программа определяет следующие основные этапы научного наблюдения.

1. Выявление цели и задач наблюдения. Цель определяет направленность наблюдения. В зависимости от цели исследования задачами наблюдения могут быть предварительная ориентировка в объекте наблюдения (в составе исследуемой совокупности, в специфике ее деятельности, в существующей социальной ситуации и т.п.); получение интересующей наблюдателя информации; уточнение и проверка результатов, полученных при помощи других методов; выдвижение предварительных гипотез и их проверка.

2. Выявление объекта и предмета наблюдения. В качестве объекта наблюдения могут выступать отдельные индивиды, их различные общности и группы, способы их деятельности. Предметами наблюдения могут стать вербальные и невербальные акты поведения отдельных индивидов, их групп (семейных, профессиональных и др.), а также более обширных общностей (этносов, территориальных структур — городов, регионов и т.п.), определенные ситуации, в которых оказываются изучаемые индивиды и социальные общности.

3. Выбор способа наблюдения как более эффективно обеспечивающего сбор необходимой информации — включенное, невключенное и иные виды наблюдения.

4. Определение способов регистрации наблюдаемого объекта, его действий и изменений. Регистрация результатов наблюдения может осуществляться в специально разработанных карточках и протоколах наблюдений, в блокнотах, в звуко- и видеозаписях, в кино- и фотодокументах.

5. Осуществление контроля наблюдения. Оно может быть реализовано путем обращения к документам, связанным с исследуемыми событиями и ситуациями, верификации (проверки) результатов соб-

ственных наблюдений путем сравнения с наблюдениями, выполненными другими квалифицированными наблюдателями, и т.п.

6. Обработка и интерпретация полученной информации может осуществляться как традиционными методами — логическое обобщение полученных эмпирических данных, построение выводов и т.п., так и методами обработки массивов полученной информации посредством компьютеров. Во втором случае необходимо применение стандартизированных карточек регистрации наблюдений. Отчет о результатах наблюдения и полученных выводах должен содержать документацию об объекте, предмете, времени, месте и обстоятельствах произведенного наблюдения; информацию о способе наблюдения и роли наблюдателя; характеристику наблюдаемых индивидов, социальных групп, способов их общения и деятельности в определенных ситуациях; рекомендации по практической реализации полученной в процессе наблюдения социологической информации. В плане организации и проведения социологического наблюдения определяются сроки проведения наблюдения и его основные этапы, устанавливаются средства сбора информации, сроки и типы подготовки необходимой документации (тиражирование карточек, инструкций, бланков протоколов, подготовка технического оборудования — диктофонов, видеоаппаратуры и т.п.), виды отчетности и сроки ее представления заинтересованным организациям.

В зависимости от целей и задач осуществляемого социологического наблюдения, положения и роли наблюдателя в изучаемой ситуации, по степени формализации исследовательской процедуры, условиям ее организации выделяется несколько видов наблюдения. Основные из них сводятся к следующему.

1. Нестандартизированное наблюдение — способ изучения социальных явлений и процессов, при котором определен только объект наблюдения, но исследователь не определяет заранее, какие именно элементы изучаемого процесса, события, ситуации и т.п. он будет наблюдать. Этот вид наблюдения чаще всего применяется на начальной стадии социологического исследования с целью определения проблемной ситуации.

2. Стандартизированное наблюдение — способ сбора эмпирической социологической информации, при котором заранее определен не только объект и предмет исследования, но и состав элементов изучаемого процесса, которые имеют наиболее существенное значение для достижения намеченных целей и решения задач, стоящих перед исследователем (исследовательским коллективом). Оно может быть использовано как основной метод сбора информации для точного описа-

ния предмета исследования и в качестве способа проверки результатов, полученных другими методами, уточнения, корректировки их. Его применение требует хорошего предварительного знания предмета исследования и предварительной стандартизации категорий, применяемых в процессе наблюдения, определения подлежащих наблюдению факторов и отражения их в виде таблиц, протоколов, карточек, технических средств, применяемых в процессе осуществления социологического наблюдения. Только соблюдение всех этих условий делает стандартизированное наблюдение контролируемым и результативным.

3. Невключенное (внешнее) наблюдение — способ социологического исследования, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта, изучает его как бы со стороны. Наблюдатель в таком случае не включается в ход событий, не участвует в них, не задает вопросов наблюдаемым индивидам, как бы отстранен от них, просто регистрируя происходящее под углом зрения целей и задач исследования. Оно применяется для описания социальной ситуации, в условиях которой происходят интересующие наблюдателя события.

4. Включенное наблюдение — способ социологического исследования, при котором наблюдатель в той или иной степени непосредственно включен в изучаемый социальный процесс, находится в прямом контакте с изучаемыми индивидами и группами и участвует вместе с ними в определенной сфере деятельности.

5. Полевое наблюдение отличается тем, что проводится в реальной жизненной ситуации, в естественной обстановке, в непосредственном контакте исследователя с изучаемым объектом. Большинство стандартизированных, нестандартизированных, включенных наблюдений проводится именно в форме полевого наблюдения.

6. Лабораторное наблюдение — тип сбора эмпирической социологической информации, который осуществляется в искусственно созданных для наблюдаемой группы и контролируемых исследователями условиях. При проведении такого наблюдения социологи довольно четко используют различные технические средства фиксации поведения наблюдаемых, его изменения с изменением условий и ситуаций, в которых осуществляются действия специально подобранных для лабораторного исследования участников.

7. Систематическое наблюдение — тип исследования, который проводится по четко определенному графику, с регулярной фиксацией заранее обусловленных признаков, ситуаций, процессов и действий. Оно позволяет выявить динамику изучаемых процессов и событий. Таковым, например, является изучение поведения людей на протяжении месяца или года (с определенным интервалом) при перемещении

их на работу (с целью установления желательной ритмики движения транспорта) или у обменных пунктов (для определения реагирования населения на изменение курса валют).

8. Эпизодическое наблюдение — это фиксация изучаемых явлений и событий при отсутствии четкого регламента регистрации их в определенных временных интервалах или по различным этапам их протекания.

9. Случайное наблюдение — это социологическое исследование, при котором единицы и сроки наблюдения заранее не предусматриваются, а исследователь наблюдает и фиксирует интересные, заслуживающие внимания, с его точки зрения, факты и события социальной жизни. Такое наблюдение возникает и в таком случае, когда социолог при проведении систематического наблюдения сталкивается с интересным фактом или событием, имеющим непосредственное отношение к изучаемому объекту, но не предусмотренным заранее исследовательским проектом.

10. Одномоментное наблюдение — такое наблюдение, в котором фиксируется одно явление или событие, происходящее в определенном месте и в определенное время, например осуществляемое социологом невключенное наблюдение за митингом определенной политической партии или движения.

11. Панельное наблюдение — это процесс неоднократного, протяженного во времени, проводимого через определенные интервалы систематического и организованного наблюдения за одним и тем же объектом, имеющий целью выявить происходящие в нем изменения.

12. Контролируемое наблюдение осуществляется целенаправленно по заранее подготовленной программе, с применением стандартизированных планов и документации для получения достоверной информации об изучаемом объекте и проверки гипотез. Контроль организуется путем увеличения количества наблюдателей и сравнения результатов их наблюдений, а также через интенсификацию процесса — проведением серии наблюдений за одним и тем же объектом.

13. Неконтролируемое наблюдение осуществляется наблюдателем при изучении им реальных жизненных ситуаций без строгого плана и применения заранее подготовленной документации.

Очень важно при организации и проведении социологического наблюдения учитывать его достоинства и недостатки. Самое главное достоинство этого метода — непосредственность наблюдения изучаемого объекта, что бывает иногда незаменимым на начальных этапах исследования. Это позволяет исследователю уточнить проблему, более четко определить объект и предмет исследования. Второе достоин-

ство метода наблюдения — его гибкость и многовариантность, имеющие значение при изучении социальных явлений и процессов. Третье его достоинство — дешевизна, малозатратность проведения.

В то же время метод наблюдения обладает и рядом недостатков. Самый существенный из них — возможность неоправданного вмешательства исследователя в ход естественного процесса, так как присутствие наблюдателя в большинстве случаев накладывает определенный, чаще всего негативный, отпечаток на поведение исследуемых индивидов и групп. Второй недостаток заключается в невозможности применения метода наблюдения к большим социальным совокупностям, таким, например, как нация. Третий недостаток состоит в том, что наблюдение дает возможность получать только качественные, а не количественные характеристики изучаемых явлений и процессов социальной действительности.

Применение метода наблюдения в социологии предъявляет высокие требования к личности наблюдателя. Важное значение имеют уровень его профессиональной компетентности и квалификации, умение входить в контакт с наблюдаемыми индивидами и группами, находить с ними общий язык, высокое развитие способности концентрировать внимание на наиболее существенных особенностях и чертах наблюдаемых событий, действий и ситуаций. Наблюдатель должен быть постоянно сосредоточен, непрерывно контролировать свои действия, чтобы их влияние на наблюдаемую ситуацию было минимальным и не приводило к искажению получаемого в процессе наблюдения результата.

Существенное значение приобретает четкая и правильная фиксация наблюдаемых явлений и процессов, поэтому перед проведением социологического наблюдения разрабатывается и доводится до сведения наблюдателей инструкция по применению данного метода, в которой определяется, по каким критериям наблюдатель должен фиксировать и подводить под заранее определенные категории те или иные явления, события и действия наблюдаемых индивидов и их общностей. Для однообразного фиксирования изучаемых событий и ситуаций различными наблюдателями применяется карточка наблюдения, в которой определяются основные элементы ситуации или поведения изучаемой совокупности, фиксируются цифровые индексы проявления наблюдаемых реакций на те или иные события, а также записывается шифровочный код, позволяющий перенести цифровые обозначения полученных в процессе наблюдения эмпирических данных на карточку в процессе обработки с помощью компьютерных программ.

При организации социологического наблюдения необходимо, чтобы каждый его участник прошел соответствующую подготовку.

Всем участникам должны быть четко разъяснены цели и задачи наблюдения, критерии, по которым различаются наиболее значимые для целей исследования действия и ситуации. Всех их необходимо ознакомить с программой наблюдения, его инструкцией и снабдить карточками наблюдения для фиксации наблюдаемых явлений, процессов и событий. Только при хорошей организации наблюдения и проведении квалифицированными и соответствующим образом обученными исследователями можно рассчитывать на его успешное проведение, высокую достоверность и эффективность полученных результатов.

Контрольные вопросы

1. Что такое социологическое наблюдение?
2. Охарактеризуйте особенности, которые необходимо учитывать в процессе социологического наблюдения.
3. Назовите основные этапы научного наблюдения.
4. Какие существуют виды наблюдения?
5. Каковы достоинства и недостатки метода наблюдения в социологии?

2.4. ВЫБОРОЧНЫЙ МЕТОД В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ

На сегодняшний день социологические исследования в большинстве случаев бывают выборочными. Главной проблемой выборочного исследования является отбор из генеральной совокупности объектов такой подсовкупности (выборки), которая сделала бы исследование одновременно и представительным, и экономичным.

Представительностью, или репрезентативностью, выборки называется ее способность правильно отражать состояние дел в генеральной совокупности, из которой она извлечена и для изучения которой предназначена. Понятие эффективности (экономичности) выборки связано со стоимостью исследования. Эффективной называется выборка, которая позволяет получить наиболее точные результаты при заданной стоимости исследования либо обеспечить заданную точность результатов при минимальных затратах. Репрезентативность и эффективность зависят от дизайна выборки — стратегии и конкретных процедур ее формирования.

Дизайн исследования определяется его целями, задачами и гипотезами, а также характеристиками генеральной совокупности. В зависимости от целей и задач различают дескриптивные (описательные) исследования и исследования отдельных случаев.

Дескриптивные (описательные) исследования, называемые также обследованиями, предназначены для получения обобщенных характе-

ристик генеральной совокупности. Они бывают сплошными и выборочными, а также разовыми и лонгитюдными. Основным методом сбора информации является интервьюирование (анкетирование).

Сплошное дескриптивное исследование предполагает обследование всей генеральной совокупности, как, например, при переписи населения. Собранная информация может быть использована для классификации объектов, получения обобщенных характеристик генеральной совокупности, измерения связей между показателями. Полное обследование позволяет получить абсолютно надежную информацию, но требует значительных усилий и материальных средств.

Выборочное исследование имеет дело не со всей генеральной совокупностью, а только с некоторой ее частью. Для того чтобы выборка была репрезентативной (позволяла воспроизвести основные характеристики генеральной совокупности), необходимо соблюдать специальные процедуры. Данные выборочного обследования позволяют оценивать неизвестные характеристики генеральной совокупности, проверять гипотезы, анализировать парные и множественные связи между переменными. Выборочное исследование является самым распространенным дизайном в социальных исследованиях, ниже рассмотрим его более подробно.

Как сплошные, так и выборочные обследования бывают разовыми и лонгитюдными. Разовые исследования позволяют получить срез информации о состоянии генеральной совокупности в определенный момент времени. При изучении социальных процессов в динамике возможна организация мониторингового исследования как последовательности разовых обследований, проводимых по общей программе и инструментарию, для каждого из которых строится новая выборка. Обязательное требование к мониторинговым исследованиям — применение на всех этапах одних и тех же процедур формирования выборки.

Исследование случаев обычно направлено на интенсивный анализ единичных случаев изучаемого феномена. Исследователь интервьюирует индивидуумов или изучает документы истории их жизни, чтобы глубже понять их поведение; пытается определить как уникальные, так и общие черты, свойственные всем людям из данного класса (социальной группы). Для исследования общих тенденций случаи могут быть сгруппированы по типам. Метод эффективен для исследований личности и процессов социализации, разработки новых понятий либо проверки существующих. Данные об отдельных случаях могут быть закодированы для последующей статистической обработки.

Сплошное или выборочное исследование генеральной совокупности может применяться в комбинации с исследованием отдельных

случаев для более глубокого освещения происходящих процессов и наблюдаемых феноменов. Случаи отбираются после обследования таким образом, чтобы продемонстрировать поведение объектов с типичными либо, наоборот, резко выделяющимися характеристиками. Таким образом, найденные статистические закономерности иллюстрируются данными об отдельных судьбах, что позволяет изучать и описывать процессы социализации личности с большей глубиной.

Остановимся более подробно на методах выборочного обследования — дизайна, наиболее распространенного в социологических исследованиях. Построение репрезентативной (представительной) выборки невозможно без корректного определения генеральной совокупности (ГС), которое далеко не всегда очевидно. Оно включает ответы на следующие вопросы:

- какие именно объекты (элементы) составляют ГС — отдельные люди, семьи, академические группы, предприятия, населенные пункты или целые государства;
- какими признаками обладают элементы ГС, насколько они доступны для определения;
- какова численность ГС;
- как ГС размещена территориально;
- как ГС ограничена во времени.

В большинстве социальных исследований в качестве элементов генеральной совокупности выступают обычные люди. Однако это не является общим правилом. В демографических исследованиях элементом наблюдения часто является домохозяйство или семья; в микроэкономических исследованиях — домохозяйство, фирма, предприятие; в сравнительных международных исследованиях — государство или регион. Ошибки в определении элементов генеральной совокупности приводят к систематическим ошибкам в полученных результатах.

По характеру элементов генеральные совокупности делятся на конкретные и гипотетические. Конкретные ГС состоят из элементов, которые могут быть выделены относительно легко. Например, учителя составляют достаточно большую, но конкретную ГС, так как их можно найти и обследовать через министерство образования и школы. Элементы гипотетической ГС обладают характеристиками, которые трудно или даже невозможно определить до начала исследования. Например, нельзя определить, принадлежит ли человек к зрителям телевизионного шоу, до тех пор, пока он сам не ответит на этот вопрос, или к генеральной совокупности избирателей — до того, как он пришел на избирательный участок. К гипотетическим генеральным совокупностям относятся аудитория СМИ, сторонники различных учений, потребители некоторых товаров, коллекционеры и т.п.

Численность конкретных генеральных совокупностей в большинстве случаев известна или может быть относительно легко уточнена. Численность некоторых гипотетических ГС, например национальных меньшинств, тоже может быть определена без больших усилий (например, по данным официальной статистики). Довольно часто приходится довольствоваться заведомо завышенными или заниженными оценками, основанными на реальных данных. К примеру, численность читателей библиотеки можно оценить по картотеке, но такая оценка будет завышенной. Оценка численности безработных по картотеке биржи труда или наркоманов по данным наркологической службы будет заведомо заниженной. Наконец, численность таких генеральных совокупностей, как аудитория СМИ, может быть оценена только с помощью специального исследования. Иногда бывает полезно различать конечные и бесконечные генеральные совокупности. На практике к бесконечным относят генеральные совокупности численностью более 100 тыс. элементов.

В соответствии с территориальным размещением генеральные совокупности бывают национальными, региональными, городскими и т.п. Они могут также ограничиваться принадлежностью к определенным ведомствам, организациям, сообществам, социальным группам.

Временные рамки генеральной совокупности в большинстве случаев ограничиваются моментом обследования. Однако в некоторых исследованиях время играет весьма значительную роль. Так, при изучении демографических или миграционных процессов учитываются все случаи рождений, смертей, эмиграций, иммиграций на определенной территории за год или за пять лет. В лонгитюдных исследованиях время фигурирует как условие выделения генеральной совокупности по принципу образовательной или возрастной когорты.

Большинство выборочных процедур предполагает, что известны не только общие характеристики, но и списочный состав генеральной совокупности. На практике так бывает далеко не всегда, поэтому следующим этапом построения выборки является определение ее представительной основы — совокупности, из которой выборка будет непосредственно формироваться. При опросах взрослого населения в качестве основы выборки используют картотеку адресного стола, списки избирателей или списки адресов, которыми располагают коммунальные службы (хотя все эти источники, как правило, не вполне точны); при исследовании читателей прессы — списки подписчиков в почтовых отделениях (хотя газеты читают не только они); при телефонных опросах населения — номера телефонов, включенные в городской справочник (хотя значительная часть населения не охвачена этим видом услуг), и т.п.

Поскольку средством изучения генеральной совокупности является выборка, основное требование к ней — возможность обобщения результатов. Соответствие выборки этому требованию определяет ее репрезентативность. Выбор конкретных методов формирования выборки зависит от характеристик генеральной совокупности, а также имеющихся материальных и временных ресурсов.

Существует два основных подхода к обоснованию репрезентативности выборки: статистический и внестатистический. При статистическом подходе репрезентативность обеспечивается специальными вероятностными методами извлечения выборки. Для обобщения результатов исследования на генеральную совокупность применяются строгие индуктивные процедуры статистического вывода, оценивается ошибка выборки с заданной доверительной вероятностью. Внестатистическое обоснование репрезентативности предполагает теоретическое доказательство того, что выборка достаточно хорошо представляет генеральную совокупность. При использовании этого подхода статистическое оценивание ошибок выборки не производится.

Основными проблемами простого случайного отбора являются сложность и неоднозначность понятия однородности генеральной совокупности; невозможность получения представительной основы выборки; разная степень доступности элементов генеральной совокупности и их готовности участвовать в исследовании.

Для получения основы выборки применяются два главных подхода, выбор которых зависит от определения генеральной совокупности. Если она определена по территориальному принципу (как население, проживающее на определенной территории), формирование основы выборки также производится по территориальному принципу — через адресные или справочные столы, по спискам избирателей или подписчиков газет, домовым книгам, спискам адресов, планам населенных пунктов и т.п. Если генеральная совокупность определяется по производственному принципу, основа выборки формируется по спискам работников предприятий, учащихся учебных заведений, списков членов партий или других сообществ, библиотечных картотек и т.д. Термин «производственный» здесь трактуется широко, как зарегистрированное членство в любой организации. Возможность получения основы выборки зависит от степени конкретности или гипотетичности генеральной совокупности, ее объема, особенностей организации.

Необходимо учитывать, что социальные объекты могут проявлять разную степень готовности участвовать в исследовании (вплоть до полного отказа), а также могут иметь разную степень доступности. Например, менее доступными часто оказываются молодые респонден-

ты, особенно мужчины, ведущие мобильный образ жизни; в зимнее время в некоторых районах могут оказаться практически недоступными для опроса жители сельской глубинки и т.п.

Таким образом, соблюдение условий простого случайного отбора возможно не всегда, а если и возможно теоретически, то не всегда приемлемо с экономической точки зрения, так как опрос респондентов, равномерно «рассеянных» на большой территории, особенно в сельской местности, требует значительных материальных средств. Лучшим с точки зрения теории выборки решением этой проблемы является применение других методов случайного отбора — стратифицированного или гнездового (кластерного).

Стратифицированный случайный отбор заключается в том, что генеральную совокупность разделяют на относительно однородные части или слои (страты), для каждой страты определяют собственную основу выборки, из которой производят простой случайный отбор. Предполагаемый объем выборки при этом делится между стратами пропорционально их численности, что позволяет обеспечить для всех элементов генеральной совокупности одинаковую вероятность быть отобранным. Стратифицированный случайный отбор применяется, когда генеральная совокупность не является однородной, а также в тех случаях, когда она слишком велика или имеет сложную структуру, так что основу выборки значительно проще получить для отдельных ее частей, чем для генеральной совокупности в целом. В тех случаях, когда стратификация производится по территориальному принципу, отбор иногда называют районированным.

Если генеральная совокупность может быть представлена как совокупность относительно мелких групп элементов (кластеров, гнезд), к ней могут применяться процедуры кластерного (гнездового) отбора. Основа выборки представляет собой список кластеров, к которому применяется процедура простого случайного отбора. Затем отобранные кластеры обследуются полностью или выборочно.

Сплошное (серийное) обследование кластеров применяется, если численность групп примерно одинакова и различия между группами меньше, чем различия между отдельными элементами внутри группы. Примерами серийного отбора являются опросы старшеклассников целыми классами, студентов — академическими группами, бригадами и т.п.

Если кластеры не удовлетворяют требованиям серийного отбора, их рассматривают как некие промежуточные ступени в многоступенчатом отборе. Например, на территории отбираются в качестве кластеров отдельные населенные пункты, в которых затем производится выборочное обследование населения.

Метод случайного кластерного отбора применяется в тех случаях, когда трудно получить репрезентативную основу выборки (получить список кластеров в любом случае значительно проще), а также при ограниченных материальных и временных ресурсах, так как групповой опрос по месту учебы или работы или проведение обследования только в некоторых населенных пунктах весьма экономичны.

Наряду с методами случайного отбора на практике используется также ряд квазислучайных методов, не использующих таблицы и генераторы случайных чисел, но позволяющих получить результаты, аналогичные результатам случайного отбора. Наиболее популярным из них является систематический отбор. При систематическом отборе основа выборки упорядочивается по какому-либо критерию, а затем из упорядоченного списка с заданным шагом извлекаются элементы. Критерий упорядочивания должен исключать возникновение в списке каких-либо циклических закономерностей. Лучшим критерием для списков людей считается алфавитный порядок. Более крупные объекты (населенные пункты, организации, фирмы) могут быть упорядочены по размеру, объему товарооборота и т.п. Систематический отбор, как и случайный, может быть простым, стратифицированным и кластерным.

Популярным вариантом систематического отбора является маршрутная выборка, при которой адреса домохозяйств извлекаются из списка, упорядоченного по улицам населенного пункта. Вместе с маршрутной выборкой часто применяют рандомизирующие процедуры, призванные обеспечить случайность отбора элемента генеральной совокупности в выборку. К ним относятся, например, случайный выбор первого адреса из списка, запрет на обследование подряд однотипных квартир, процедуры случайного отбора респондента в семье.

В рамках теории выборки разработаны также разнообразные стратегии и методы, к которым можно обратиться, если случайный отбор невозможен или требует недопустимо высоких затрат. Основным нестатистическим методом извлечения выборок является квотный отбор. Его применяют, если распределение генеральной совокупности по основным социально-демографическим или другим существенным для исследования признакам известно, но ее списки получить невозможно или если для осуществления случайного отбора недостаточно времени и средств. В этом случае интервьюерам поручают опросить определенное число лиц с заданными характеристиками, отбирая их по своему усмотрению. Квотный отбор критикуется специалистами по теории выборки главным образом за то, что точность результатов, полученных по квотным выборкам, не может быть оценена статистически. Тем не менее он достаточно популярен благодаря своей простоте,

относительно низкой стоимости и анонимности. При исследовании общественного мнения, ценностей, установок, мотивов квотный отбор обычно дает удовлетворительные результаты. Однако его категорически не рекомендуется использовать в исследованиях социальной структуры, стратификации, мобильности.

Метод основного массива применяется на небольших генеральных совокупностях, для которых нет смысла проводить выборочное исследование. Обоснование репрезентативности в этом случае носит внестатистический характер, оно осуществляется посредством сравнения исследованной и неисследованной частей генеральной совокупности.

Наиболее уязвим с точки зрения соответствия полученных результатов реальному положению дел метод доступной выборки, который применяется при исследовании генеральных совокупностей, слишком сложных для исследования другими методами. Обычно это гипотетические генеральные совокупности — аудитория СМИ (опрашиваемая непосредственно через СМИ), потребители определенных товаров (опрашиваемые в магазинах), национальные меньшинства, представителей которых опрашивают в культурных обществах или в местах компактного проживания, и т.п.

Метод «снежного кома» представляет собой нечто среднее между методами доступной выборки и основного массива. Он применяется к малочисленным гипотетическим генеральным совокупностям, например, к коллекционерам или экспертам по узкой проблеме. Каждого найденного члена такой совокупности спрашивают, кого из своих коллег он мог бы назвать. Полученный список принимается за основу выборки; опрос продолжается до тех пор, пока имена в списке не начнут повторяться.

К большим генеральным совокупностям со сложной структурой часто применяют многоступенчатый отбор. Для этого генеральную совокупность структурируют, разбивая ее на конечное число подсовокупностей. Образуется новая, конкретная и конечная, генеральная совокупность, элементами (единицами отбора) которой являются выделенные подсовокупности. Часть из них отбирается для продолжения исследования. Эта операция может повторяться несколько раз, пока не будут получены подсовокупности, доступные для непосредственного изучения, причем на разных ступенях могут использоваться разные методы отбора и репрезентации.

При многоступенчатом отборе основой выборки на каждой ступени является список выделенных структурных единиц отбора. На последней ступени единицы отбора совпадают с единицами наблюдения — объектами из генеральной совокупности, включенными в выборку и подлежащими непосредственному исследованию.

Результаты выборочных исследований всегда являются отчасти неопределенными. Это происходит потому, что изучается только часть генеральной совокупности и измерения производятся с ошибками. Однако при отсутствии грубых просчетов в планировании и реализации выборки эти ошибки можно контролировать, т.е. с высокой вероятностью полагать, что они находятся в пределах, которые представляются исследователю допустимыми.

Обычно выделяют две составляющие ошибки выборки, одну из которых называют систематической, а другую случайной ошибкой. Систематическая ошибка представляет собой некоторое смещение выборочного среднего значения признака по отношению к генеральному среднему, не уменьшающееся с увеличением объема выборки. Систематические ошибки обычно связывают с ошибками проектирования выборки и ошибками инструментария исследования. Их часто трудно обнаружить и еще труднее измерить; для этого проводятся специальные методологические исследования и применяются специальные процедуры тестирования выборки и измерительных шкал. Иногда систематические ошибки могут быть определены, если со временем становится известным распределение признака в генеральной совокупности (например, результаты выборов) или в результате скрупулезного анализа артефактов, обнаруженных при анализе данных.

Случайные ошибки связаны с вероятностным характером процедур извлечения выборки из генеральной совокупности и ошибками измерения, не имеющими систематического характера. Ошибки такого рода неустранимы, но подчиняются статистическим законам и соответственно поддаются контролю. Важнейшее свойство случайных ошибок состоит в том, что они уменьшаются с увеличением объема выборки. Следовательно, увеличивая объем выборки, их можно свести к допустимому пределу и тем самым обеспечить желательную степень точности результатов исследования.

Степень точности для каждого показателя, измеряемого в процессе обследования, задается (и измеряется) двумя количественными характеристиками: предельно допустимой величиной ошибки и вероятностью того, что эта величина не будет превышена (доверительной вероятностью). Оба эти значения существенным образом зависят от объема выборки и способа ее извлечения. Стремление повысить точность приводит к быстрому росту необходимого объема выборки и соответственно стоимости исследования.

Таким образом, каждая реализованная выборка является компромиссом между желательной степенью точности и имеющимися в распоряжении исследователя временными и материальными ресурсами.

Контрольные вопросы

1. Когда выборка является эффективной?
2. Охарактеризуйте выборочное исследование.
3. Как строится репрезентативная выборка?
4. Какое средство является изучением генеральной совокупности?
5. Охарактеризуйте основные подходы, которые применяют для получения основы выборки.
6. В каких случаях применяется метод случайного кластерного отбора?

2.5. ОПРОС КАК МЕТОД СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Опрос — это метод сбора первичной социологической информации посредством устного и письменного обращения исследователя к определенной совокупности людей (респондентов) с вопросами, содержание которых освещает изучаемую проблему на уровне эмпирических показателей, последующей регистрации и статистической обработки полученных ответов, а также их теоретической интерпретации.

Поскольку опрос представляет собой процедуру, в процессе которой социолог обращается ко множеству людей (респондентов) с вопросами с целью получения интересующих его сведений, важное значение (не только практическое, но и теоретическое и методическое) приобретает выяснение инструментальной функции вопроса. В социологическом опросе респондентов вопрос — это включенное в анкету или бланк интервью высказывание исследователя (чаще всего в форме вопросительного мнения), адресуемое респонденту и требующее от него более или менее содержательного ответа. В силу этого вопрос составляет запрограммированный исследователем акт взаимной коммуникации с респондентом в письменной (анкетирование) или устной (интервью) форме. А инструментальная функция вопроса в обоих случаях состоит в том, чтобы получить информацию, необходимую для решения исследовательской проблемы. В качестве основного носителя информации выступают ответы респондентов на поставленные вопросы, их вербальные реакции на вопросительные высказывания исследователя. Список подобных высказываний, при помощи которых осуществляется запланированное получение ответов по интересующей исследователя проблеме, и представляет собой вопросник.

В большинстве случаев преобладание метода опроса обусловлено особенностями изучаемых социальных явлений и процессов. В частности, в таких направлениях исследований, как изучение общественного мнения, конъюнктуры спроса на те или иные виды товаров, про-

фессиональных ориентаций молодежи, аудитории средств массовой информации, электоральных предпочтений тех или иных групп населения, именно опрос традиционно выступает ведущим методом сбора эмпирических социологических данных. Этот метод реализует свои познавательные возможности с помощью непосредственных индивидуальных контактов каждого отдельного респондента с каждым отдельным вопросником (анкетой). Результаты социологического опроса складываются на базе определенного выборкой множества межличностных взаимодействий диалогового типа, развивающихся по схеме «исследователь — вопросник — респондент» либо «исследователь — вопросник — анкетер (интервьюер) — респондент». Чтобы ответы респондентов обеспечили исследователя необходимой для решения исследовательской задачи информацией, он должен знать, о чем именно спрашивать, как спрашивать, какие задавать вопросы и, наконец, как убедиться в том, что можно верить полученным ответам. Добавив несколько других условий: кого спрашивать, где вести беседу, как обрабатывать данные и нельзя ли узнать все эти вещи, не прибегая к опросу, — мы получим более или менее полное представление о возможностях этого метода.

Нет ничего более вредного и опасного для социологии, чем широко распространившееся в последнее время мнение о том, что составление программы обследования и вопросника (анкеты) — задача, доступная каждому желающему. Приступы анкетомании, особенно в период подготовки избирательных кампаний по выборам в парламент или местные органы власти, являются итогом запросов и деятельности дилетантов. Эти усилия, во-первых, не могут привести к желаемому результату, а во-вторых, способны только дискредитировать социологию. Чтобы убедиться в том, насколько трудоемко и какой квалификации требует проведение анкетирования, остановимся подробнее на структуре анкеты и на типах вопросов, ее составляющих.

Структура социологической анкеты обычно состоит из следующих блоков (групп вопросов): 1) событийная информация — вопросы о существующей в стране ситуации, происходящих в ней событиях или о деятельности респондентов; 2) оценки респондентами тех или иных явлений социальной жизни; 3) мотивы поведения респондентов и высказываемых ими оценок; 4) данные о личности респондента — пол, возраст, профессия и т.п. (так называемая «паспортчика»).

Наименьшие трудности обычно вызывают у респондентов вопросы первого блока. Например, в ответах на вопрос, какими сторонами своей жизни удовлетворены различные группы населения, респонденты не испытывают трудностей при ответах на вопросы о материальной

обеспеченности, удовлетворенности уровнем заработной платы, охраной окружающей среды, медицинским обслуживанием и т.п. Более затруднительными для них иногда оказываются ответы на вопросы о том, как они оценивают уровень своего благосостояния, что больше всего осложняет их жизнь и др. Еще большие трудности возникает при ответах на вопросы о мотивах своего поведения или своих оценок каких-либо событий и лиц, например, при ответах на вопрос, почему решили остаться проживать в районах, пострадавших от чернобыльской катастрофы, почему избрали при поступлении в вуз ту или иную специальность, т.е. при ответах на вопросы третьего блока анкеты, где чаще появляются ответы типа: «не знаю», «затрудняюсь ответить». Очень важно, чтобы при формулировке вопросов, касающихся мотивов и оценок, позиция составителя анкеты не была очевидной для респондента, иначе произойдет искажение того ответа, который мог бы высказать опрошиваемый. В таком случае лучше срабатывают не прямые вопросы, поставленные «в лоб», а косвенные. Например, вместо прямого вопроса об отношении респондента к властному органу лучше спросить: «Были ли случаи, когда у Вас ухудшилось отношение к местным органам власти из-за того, что там не отреагировали на Вашу просьбу?». О необходимости подлинно профессиональной, компетентной работы по подготовке анкетирования свидетельствует и широкий набор типов вопросов, которые применяются при построении анкеты.

По содержанию вопросы, формулируемые в анкете, подразделяются на следующие типы.

1. Вопросы о фактах, целью которых является получение информации о социальных явлениях и процессах в экономической, социальной, политической сферах общества, о ситуации на производстве, учебном заведении и т.п., о роде деятельности респондента.

2. Вопросы о мнениях, имеющие целью выяснение мнения опрошиваемых относительно тех или иных социальных, экономических, политических событий, существующей в стране, в регионе, на предприятии и т.п. ситуации. Скажем, во время проведения опроса о выборах респондентам задают такие вопросы: «Как, по Вашему мнению, изменится положение Вашей страны после выборов?» или «Как Вы думаете, что значит «добиться успеха в жизни» в современных условиях?».

3. Вопросы о знаниях, ориентированные на выяснение того, что и в какой мере знает респондент об интересующей исследователя проблеме, ситуации и т.п.

4. Вопросы об оценках, имеющие целью узнать оценку респондентами тех или иных явлений, процессов, событий. Примером здесь

могут служить часто встречающиеся в анкетах вопросы типа: «Как Вы оценили современную социально-экономическую ситуацию в России?» с вариантами ответов: «ситуация улучшается», «ситуация ухудшается», «ситуация стабилизируется», «затрудняюсь ответить» и т.п. или вопрос: «Как Вы оцениваете деятельность местных органов власти?».

5. Вопросы об отношении респондентов к каким-либо процессам, явлениям, органам власти, партиям и т.д. Примером может служить блок вопросов: «Как Вы относитесь к частной собственности на землю? К фермерским хозяйствам? К реализации национальных проектов, реализуемых государством? К привлечению в экономику иностранного капитала?» и т.п.

6. Вопросы о мотивах, ориентированные на выяснение субъективных представлений респондентов о мотивах их поступков или оценок.

Как правило, именно такие вопросы вызывают наибольшие затруднения, так как, пытаясь прямолинейными вопросами выяснить истинные мотивы поведения опрашиваемых, социолог хочет решить задачу, которая не всегда по силам не только респонденту, но и самому исследователю. Дело в том, что мотивация поступков и оценок определяется не только сознанием, что можно более или менее точно выразить в словах, но и подсознательными импульсами, трудно поддающимися вербализации. Поэтому именно данный блок вопросов наталкивается на ситуацию, когда респондент не может или не хочет искренне отвечать на поставленный в анкете вопрос.

По своей логической направленности вопросы в социологической анкете также делятся на несколько типов.

Основные вопросы — такие высказывания в опроснике, на основе ответов на которые исследователь получает большую часть интересующей его информации об исследуемом социальном объекте. Именно такие вопросы составляют самую существенную по объему и по значимости часть анкеты, а потому ответы на них служат основным строительным материалом для выводов.

Контрольные вопросы используются для проверки устойчивости, правильности, непротиворечивости и искренности ответов респондента. Например, основной вопрос «Удовлетворены ли Вы своей работой?», сопровождаемый пятичленной шкалой ответов: «вполне удовлетворен», «в основном удовлетворен», «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «не удовлетворен», дополняется двумя контрольными вопросами: «Хотели бы Вы перейти на другую работу?» (ответы: «да» — «нет» — «не думал») и «Если бы Вы оказались временно безработным и Вам предложили бы несколько вариантов, в том числе и прежнюю работу, вернулись бы

Вы на прежнее место работы?». Учет ответов на эти контрольные вопросы позволяет выяснить, насколько искренними, достоверными и продуманными были ответы респондента на основной вопрос.

Вопросы-фильтры применяются в тех случаях, когда искомая информация может быть получена не от всей совокупности опрашиваемых, а только от определенной ее части. Каждый такой блок вопросов открывается вопросом-фильтром, который сопровождается отсылкой, к заполнению какого вопроса следует переходить интервьюеру, чтобы выделить носителей необходимой информации.

По характеру ответов или технике заполнения анкеты выделяются следующие типы вопросов.

Закрытые вопросы, ответы на которые респондент выбирает из предложенных ему в анкете или интервьюером вариантов. Таким образом, закрытый вопрос — это вопрос с подсказками, когда отвечающий выбирает наиболее приемлемый для него вариант ответа. В этом типе вопросов есть разновидности. Первая из них: вопрос-меню. Это такой вопрос, в котором респонденту предлагается целый веер вариантов ответов и он может выбрать несколько из них, предположим, «обед из трех блюд», т.е. три варианта. Например, на содержащийся в анкете вопрос «Какие источники доходов использует Ваша семья?» респонденту предлагается следующий набор вариантов ответа: заработная плата по основному месту работы, временные подработки, совместительство, собственное дело (предпринимательство), фермерство, пенсия, стипендия, пособие, помощь родственников, дачный участок. Дихотомические (альтернативные) вопросы предполагают ответы опрашиваемых по принципу «да или нет», носят взаимоисключающий характер, а сами альтернативы должны быть уравновешены. Пример такого вопроса: «Случалось ли Вам за последний год попадать в ситуацию, когда ущемлялись Ваши права?», который предполагает только два дихотомических варианта ответа: либо «да», либо «нет».

Открытые вопросы дают респонденту возможность самостоятельно сформулировать ответ, отражающий неповторимую индивидуальность знаний, оценок, мнений, убеждений опрашиваемого. В таком случае респондент вписывает свой ответ в несколько пустых строк анкеты, специально для этого предназначенных, или же, в случае проведения интервью, социолог-интервьюер записывает такой ответ в предварительно составленном классификаторе. Следовательно, в открытых вопросах респонденту не предлагается никаких подсказок, поэтому, отвечая на них, опрашиваемый совершенно самостоятелен в выборе содержания и формы ответа. Примером вопроса такого типа является вопросительное суждение, адресуемое опрашиваемому или интервью-

ируемому лицу: «Какие профессии, специальности, на Ваш взгляд, наиболее престижны в современных условиях?». В таком случае исследователь ожидает вполне самостоятельного ответа от опрашиваемого или интервьюируемого. Однако в процессе обобщения ответов на открытые вопросы перед исследователем возникают дополнительные трудности, связанные с их классификацией и кодировкой, что неизбежно приводит к ограничению использования компьютера и замене его более громоздким счетом. Именно поэтому открытые вопросы используются в социологических исследованиях значительно реже, чем закрытые.

Полузакрытые вопросы — такой тип вопросительных суждений, когда в перечне возможных ответов есть и такая позиция: «другое», «что еще», т.е. соединяются вместе признаки открытого и закрытого вопроса. Например, на вопрос «Как Вы думаете, что значит «добиться успеха в жизни»? Что здесь самое главное?» респонденту предлагаются следующие варианты ответа:

- иметь высокий доход;
- иметь все материальные блага: квартиру, дачу, машину и т.п.;
- иметь высокое общественное положение;
- пользоваться значительным влиянием в обществе;
- реализовать свои способности в науке, политике, спорте и т.п.;
- добиться признания окружающих;
- другое (напишите, пожалуйста).

Прямые вопросы — такой тип вопросов, который позволяет выявить позицию или отношение к какой-либо проблеме, событию, факту и т.п., например, «Бойтесь ли Вы оказаться безработным?».

Косвенные вопросы — задаются в таких случаях, когда респондент не вполне удобно о чем-то спрашивать прямо или имеется предположение, что на них не будет получено искренних ответов. Такие вопросы чаще всего выражаются в следующей форме: «Принято считать, что... А каково Ваше мнение на этот счет?».

Какую бы разновидность вопросов ни использовал социолог при составлении анкеты, он всегда должен обеспечить опрашиваемому возможность отказаться от ответа или обойти его, если тот испытывает при этом определенные затруднения, поэтому формулировки вопросов обычно предусматривают такие варианты ответов, как «не знаю», «затрудняюсь ответить» и др.

Процесс составления анкеты представляет собой не механическое объединение различных вопросов, интересующих исследователя, а логическое построение своеобразного «сценария» ситуации опроса, в котором исследователь прямо или косвенно (через анкету) общается

с респондентом, выступающим источником информации. Эта операция поручается обычно наиболее квалифицированным и опытным социологам: ведь от качества вопросника в решающей степени зависит и качество, достоверность полученной в ходе опроса информации.

Все вопросы анкеты должны быть сформулированы таким образом, чтобы исключить навязывание респонденту мнения социолога. Кроме того они должны быть однозначно воспринимаемы всеми, не допускать различного толкования. При печати и наборе текста анкеты все вопросы нумеруются по порядку, а варианты ответов внутри каждого блока вопросов лучше нумеровать не цифрами, а порядковыми буквами алфавита. Следует использовать разный шрифт при печатании вопросов и ответов, для оживления текста анкеты и снятия психологического утомления респондента рекомендуется использовать рисунки. Нельзя разрывать текст вопроса и переносить его со страницы на страницу, потому что это затрудняет восприятие респондентом текста как целого.

Анкета должна предусматривать место для записи ответов на открытые вопросы и иметь стрелки-указатели переходов от одних вопросов к другим в случае использования вопросов-фильтров.

Независимо от того, насколько тщательно разработана анкета, желательно осуществить ее эмпирическую проверку в пробном (пилотажном) исследовании. Цель такого исследования — проверить, соответствует ли разработанный инструментарий целям и задачам исследовательской программы, эффективно ли срабатывают выделенные вопросы, однозначно ли они воспринимаются респондентами, способны ли ответы на них дать адекватную, достоверную информацию об изучаемом объекте. Для пилотажного исследования из выборочной совокупности обычно выбирается подвыборка объемом около 50 человек, в которую желательно включить представителей всех выделенных групп (например, рабочих, предпринимателей, инженеров, учителей, пенсионеров, студентов). Одной из наиболее эффективных форм пилотажного опроса является групповое обсуждение текста анкеты с тремя-четырьмя респондентами, при котором социолог инициирует критический разбор всех вопросов анкеты, чтобы выявить возможные разногласия в интерпретации формулировок вопросов, степень «работоспособности» последних и в случае необходимости внести коррективы в текст вопросника.

Основной процедурой опроса является **анкетирование**. По числу *опрашиваемых* различаются групповое и индивидуальное анкетирование. Чаще всего применяется групповая его разновидность.

Групповое анкетирование — это метод одновременного письменного опроса группы опрашиваемых, собранных в определенное время

и в определенном месте (аудитория) и осуществляемый в соответствии с требованиями выборочной процедуры. Обычно этот процесс проводится по месту жительства или по месту работы, но групповой опрос может проводиться и в местах отдыха и развлечения, и в транспортных средствах (поездах, автобусах, пароходах), и в местах ожидания (вокзал, аэропорт), и среди прохожих на улицах.

Использование группового опроса обычно бывает связано с типом выборки. Например, групповое анкетирование трудно и нецелесообразно совмещать со случайной выборкой на основе списков избирателей, так как объединить в одну группу респондентов, у каждого из которых известен только домашний адрес, очень сложно из-за различного времени и места их работы, нежелания людей изменять свои планы на тот или иной день, отсутствия подходящего помещения и т.п. Совсем иное дело, когда строится квотная или случайная выборка из работников одного предприятия, так как гораздо легче собрать вместе людей, работающих вместе, в одно и то же время, выбрав подходящее для этого место и часы суток.

Групповые анкетные опросы в том случае, когда они хорошо подготовлены, организованы и проводятся на высоком профессиональном уровне, — вполне надежное, эффективно действующее и незаменимое средство изучения общественного мнения, жизненных позиций людей, мотивации поведения и высказываемых ими оценок, их отношения к различным сферам общественной жизни, протекающим в них социальным явлениям, процессам и событиям.

При проведении индивидуального анкетирования с помощью раздаточной анкеты проводящий опрос социолог либо вручает анкету респонденту, договариваясь о сроке возврата ее при повторной встрече, либо, объяснив цели опроса и правила заполнения опросного листа, дожидается, когда респондент завершит эту процедуру и вернет анкету.

В зависимости от характера и способа объединения опрашиваемых в группы существует несколько вариантов опросов.

1. Раздаточный тип опроса, когда анкета раздается респондентам для индивидуального заполнения каждым из них, нами только что охарактеризован.

2. Довольно распространенным является почтовый опрос, при котором анкета по предварительному согласию высылается потенциальным респондентам и получается исследователем посредством почты. Его достоинства заключаются в следующем: низкая стоимость; простота организации; возможность одновременного проведения опроса на значительной территории; отсутствие зависимости респондентов от влияния интервьюеров и возможного давления со стороны группы, возникающих иногда при групповом опросе.

3. Телефонные опросы, осуществляемые посредством телефонной связи с респондентами, получили достаточно широкое распространение в последнее время. Основой выборки для такого опроса обычно служат телефонные справочники, в которых в алфавитном порядке перечислены все абоненты квартирных номеров телефонов. Одно из основных требований к социологу при таком опросе — умение вызвать интерес у респондента к теме исследования и поддержать его в ходе интервью. Основное достоинство телефонного опроса — оперативность и дешевизна его проведения.

4. Прессовые опросы — вид массового опроса, который осуществляется посредством публикации анкеты в прессе с одновременной просьбой, адресованной читателям, ответить на публикуемые вопросы.

При определенной своей эффективности этот метод опроса имеет свою познавательную ограниченность в связи с тем, что здесь более проблематичным является возврат заполненных респондентами анкет.

5. Социометрический опрос — специфический метод опроса, применяемый при изучении непосредственных контактов и межличностных отношений в малых социальных группах.

По уровню компетентности привлекаемых к опросу лиц выделяют два вида опросов.

1. Массовый опрос — способ изучения мнений различных групп населения, не являющихся специалистами по исследуемой проблеме, о различных сферах общественной жизни, происходящих в них явлениях, процессах, событиях.

2. Экспертный опрос — вид исследования, при котором опрашиваются специалисты по изучаемой проблеме. Специфика его состоит в том, что данный опрос в отличие от массового не анонимен, так как ориентирован на активное сотрудничество исследователя и опрашиваемого в выяснении сущности поставленной проблемы. Очень важен при этом отбор экспертов по уровню их компетентности.

Интервьюирование — способ опроса, в котором получение интересующей исследователя информации осуществляется путем непосредственного социально-психологического взаимодействия социолога с респондентом в соответствии с поставленной целью.

В отличие от анкетного опроса, где достоверность информации зависит в основном от составленного вопросника, в процессе интервьюирования она определяется эффективностью взаимодействия интервьюера и опрашиваемого. Сфера применения интервьюирования чрезвычайно широка и разнообразна: оно используется в журналистике, статистике, социологии, психологии, педагогике, экологии, криминологии, менеджменте и т.п. Специфика социологического интервьюи-

рования состоит в том, что его целью является получение информации об особенностях социальных явлений и процессов, о действующих в обществе социальных общностях.

Процедура социологического интервьюирования включает в себя следующее: 1) выбор объекта (т.е. лица, с которым следует проводить интервью); 2) определение места и времени интервью; 3) фиксацию ответов опрашиваемых; 4) окончательное оформление материалов и их теоретическое обобщение.

Место проведения интервью может быть самым различным: служебное помещение, квартира, нейтральное помещение (гостиница, ресторан и др.), улица, сквер и т.п. Выбор его определяется спецификой предмета исследования. По производственным вопросам лучше всего опрашивать интервьюируемого в служебном помещении, по бытовым — лучше делать это в домашних условиях. Желательно проводить интервью с глазу на глаз, так как присутствие третьего лица (еще хуже — нескольких лиц) может повлиять на искренность ответов респондента; кроме того, посторонние могут вмешиваться в беседу. Если же проводится групповое интервью (возможно и такое), то отвечающих на вопросы желательно разместить так, чтобы они не мешали друг другу, а возможный обмен мнениями между ними пресекать вежливо, но твердо, неизменно подчеркивая: «Мне нужно знать мнение каждого из вас, а не общее ваше мнение».

Поскольку главным действующим лицом, от которого зависит полноценность и достоверность получаемой информации в процессе интервьюирования, является интервьюер, к нему предъявляются повышенные требования. Интервьюер должен быть, во-первых, хорошо образованным (иметь высшее образование) и эрудированным человеком, ибо в процессе общения с интервьюируемым ему приходится вести беседу не только по исследуемой проблеме, но нередко и по проблемам, близким, а порой и не имеющим отношения к исследованию.

По стратегии и технике проведения интервьюирование подразделяется на свободное, стандартизированное и полустандартизированное.

По процедуре проведения интервью подразделяются: 1) на индивидуальные; 2) групповые; 3) панельные; 4) клинические; 5) фокусированные.

Индивидуальное интервью — способ сбора эмпирической социологической информации, который осуществляется интервьюером в его индивидуальной беседе «с глазу на глаз» с опрашиваемым лицом.

Групповое интервью — способ получения информации, когда интервьюер общается с целой группой опрашиваемых, но выслушивает их ответы на поставленные вопросы поочередно, индивидуально.

Панельные интервью представляют собой процесс неоднократного, повторного интервьюирования одних и тех же опрашиваемых по одним и тем же вопросам через определенные промежутки времени — через полгода, год, три года и т.д. Целью такого способа интервьюирования является проверка изменений мнений, позиций, оценочных суждений, ценностных ориентаций обследуемых лиц по исследуемой проблеме.

Глубинные интервью — это интервью, ориентированные на получение информации, насыщенной большим объемом содержания, как о социальных событиях и действиях людей, включая и опрашиваемых, так и о внутренних побуждениях, склонностях, мотивах поступков и оценок, высказываемых интервьюируемыми.

Фокусированные интервью — это сбор информации по сугубо конкретному вопросу, чаще всего применяемый при изучении масштабов и степени влияния средств массовой информации (телевидения, радио, прессы) на опрашиваемых.

По типу опрашиваемых интервью бывают: с ответственным или очень известным лицом; с экспертом; с рядовым респондентом.

Важное значение в процессе интервьюирования имеет фиксирование ответов опрашиваемых. Существует несколько основных способов такого фиксирования: 1) запись во время беседы, в том числе и словесная, с применением стенографии; 2) запись по памяти, когда ответ регистрируется после проведения интервью (чаще всего применяется звукозапись с применением магнитофона). Каждый из этих способов имеет свои достоинства и недостатки и каждый должен применяться при определенных обстоятельствах. В частности, далеко не всякий интервьюируемый соглашается вести беседу при включенном магнитофоне.

Кодирование результатов интервьюирования — занятие более сложное и трудоемкое, но столь же необходимое для обработки полученных результатов с помощью компьютера.

Интервьюирование очень часто применяется в едином процессе социологического исследования вместе с анкетированием. Именно два эти метода дают подавляющее большинство новой эмпирической информации, которой располагает социология. Да и структурные элементы применения того и другого способов опроса почти одинаковы.

Этапы социологического исследования. У истоков применения анкетирования и интервьюирования находится вполне определенная общественная потребность, которая может воплотиться в форме заказа социологическому исследовательскому центру со стороны определенного органа управления, предприятия, фирмы, банка, учрежде-

ния образования и культуры, здравоохранения и т.п. Эта потребность может воплотиться в явном или неявном виде в научном интересе, а также в экономической (финансовой) заинтересованности социолога или группы социологов в получении новой эмпирической информации по новой, только что возникшей или уже существовавшей ранее проблеме. Вот тогда-то и формируется первый этап развертывания прикладного социологического исследования — разработка заказа.

Цель данного этапа — определение объекта и предмета, теоретических и прикладных задач исследования, уточнение характера и объема информации, необходимой для выполнения полученного заказа, установление уровня надежности данных, сроков проведения отдельных операций и основных этапов исследования.

Второй этап — разработка программы исследования, главными компонентами которой являются четкое определение предметной области исследования (его научной проблемы), уточнение направленности, характера и способов осуществления исследовательских задач. Это наиболее сложная, творческая, преимущественно теоретическая часть работы исследовательского коллектива, которую обычно выполняют наиболее квалифицированные, компетентные и опытные социологи.

Третий этап — разработка инструментария исследования (анкет, опросных листов, бланков интервью, памяток интервьюерам и т.п.).

Четвертый этап — конструирование выборки социологического исследования. В него входят сбор статистических данных о генеральной совокупности, построение выборочной модели, подготовка необходимой документации. В хронологическом отношении этот этап может осуществляться одновременно с разработкой инструментария.

Пятый этап — тиражирование инструментария исследования.

Шестой этап — проведение пилотажного исследования и корректировка на его основе (если потребуются) подготовленной документации.

Седьмой этап — сбор первичной социологической информации методом анкетирования и (или) интервьюирования.

Восьмой этап — компьютерная обработка данных, полученных в процессе анкетирования и интервьюирования.

Девятый этап — логический анализ, обобщение и теоретическое осмысление результатов исследования, формулирование основных выводов и практических рекомендаций.

Десятый этап — подготовка отчета о результатах исследования и предоставление отчета заказчику.

Одиннадцатый этап — консервация материалов исследования (включение их в машинный или распечатанный архив данных для ис-

пользования в дальнейших исследованиях, особенно мониторинговых и лонгитюдных), публикация итогов и основных выводов исследования в прессе, т.е. доведение их до массовой аудитории. Только получив отражение в прессе, других средствах массовой информации, материалы прикладных социологических исследований становятся достоянием широкой общественности и могут оказать влияние как на управленческие решения, так и на оценки, ориентации и поступки различных групп населения. Тем самым они включаются в ткань социологии как науки и помогают ей реализовать свои основные социальные функции.

Контрольные вопросы

1. Что такое анкетирование?
2. Каким образом различаются вопросы анкеты по содержанию?
3. Какова классификация вопросов анкеты по характеру ответов?
4. По какой логической направленности делятся вопросы в социологической анкете?
5. Что такое групповое анкетирование?
6. Что такое интервьюирование?
7. Какие существуют типы интервьюирования в зависимости от целей и задач?
8. Каковы структурные компоненты процесса социологического анкетирования и интервьюирования?

ГЛАВА 3

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМ РАЗВИТИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

3.1. СОЦИАЛЬНАЯ СРЕДА СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

До недавнего времени в России для определения самостоятельной, автономно функционирующей хозяйственной единицы (завода, фабрики, строительного треста, торгового дома, гостиницы и т.п.) использовалось понятие «предприятие». Считалось, что всякое предприятие, производя товары и предоставляя услуги, реализует, как правило, главную цель любого собственника — получение прибыли. Вместе с тем предприятие воспринималось как организация, объединение людей, связанных совместной трудовой и хозяйственной деятельностью, как коллектив, который, преследуя свои интересы, удовлетворяет и потребности общества.

По мере перехода страны к рынку, расширения негосударственного сектора экономики, оформления в законодательных актах новых социальных связей и отношений стало необходимым более четко разграничивать субъекты микроэкономической системы, различать хозяйственные единицы и место среди них таких структур, как предприятие, фирма, корпорация и т.п. Вместо термина «предприятие» теперь чаще применяют понятие «организация» (она имеет регламентированный правовой статус и выступает в качестве юридического лица).

Организация — это один из видов социальных систем, первичных ячеек общества; объединение людей, совместно реализующих общую цель и взаимодействующих на основе определенных принципов, норм, процедур. С управленческой точки зрения организация есть устойчивая форма объединения людей, имеющих общие интересы, организационная структура, которую образует большая или малая группа лиц, а также условия и способы их взаимодействия друг с другом. Ей присущи:

- главная цель, ради достижения которой и создается организация;
- распределение участников совместной деятельности по статусам, ролям и функциональным обязанностям в интересах опять же достижения их общей цели;
- установление порядка и способов удовлетворения материальных и духовных потребностей лиц, составляющих данную общность;

- обособленность и отличие от других организаций, в том числе символами, традициями, нормами поведения;
- существование управленческого центра, обеспечивающего соответствующими средствами координацию совместной деятельности, придание организации необходимой устойчивости и стабильности.

Понятие «организация» (от франц. *organisation* — устройство, сочетание, приведение в стройную систему) имеет четыре значения.

1. Внутренняя упорядоченность, согласованность взаимодействия отдельных элементов или частей системы в соответствии со структурой целого. Это предпосылка и результат управления. С одной стороны, управляющее воздействие в сложных иерархически построенных системах (к которым относится и деятельность в органах управления) должно иметь организованный характер. С другой — процесс управления, возникающий уже на этом уровне, протекает в рамках определенной организации. Поэтому ни одна из категорий — «организация» или «управление» — не является первичной по отношению к другой, обе они дополняют друг друга.

2. Объединение людей для совместного достижения поставленной цели, действующих в рамках определенной структуры и на основе установленных правил (в данном случае — орган, подразделение управления).

Различают формальную и неформальную структуру организации. Формальная структура организации означает систему отношений, зафиксированных должностными инструкциями, положениями, приказами и распоряжениями. Она предполагает соблюдение утвержденных норм поведения и взаимодействие сотрудников в рамках такого коллектива. Неформальная — спонтанно развиваемая членами данной организации система отношений, направленная на решение организационных задач способами, отличными от формально предписанных. Можно выделить три основные черты этого явления:

- а) спонтанность, т.е. незапланированность возникновения;
- б) существование и функционирование наряду, параллельно с организацией формальной;
- в) главная особенность — служебное, «деловое» содержание при совпадении или расхождении направления деятельности с целями формальной организации.

Неформальная структура организации возникает как реакция на ограниченность формальной.

Во многих формальных организациях существуют неформальные организации, возникающие сами по себе, где люди группируются

вокруг одного человека и регулярно вступают во взаимодействие друг с другом. Поэтому Искусство управления и состоит в том, чтобы руководитель знал объективные законы возникновения и функционирования неформальной структуры организации и умел использовать их так, чтобы сама она выступала частью формальной структуры организации и работала на нее.

3. Определенного рода деятельность, совокупность процессов или действий, ведущих к образованию организационной структуры управления, совершенствованию взаимосвязей ее элементов и обеспечению эффективного функционирования (организаторская деятельность). В сфере организации управления ее обычно связывают с действиями, направленными на формирование (основание, учреждение, создание, совершенствование) каких-либо организационных структур, подготовку и налаживание работ, объединение и упорядочение совместной работы исполнителей.

4. Результат обеспечения функционирования системы управления, отражающий ее состояние, т.е. организованность.

Термин «организация» часто связывается с такими понятиями, как трудовая, производственная.

Трудовая организация — это организационно закреплённая совокупность людей, действующих по единому плану для достижения значимой для всех членов организации цели и создания определенного общественно необходимого продукта или оказания услуг. Необходимо различать такие понятия, как трудовая и производственная организация. Трудовая организация значительно шире производственной и охватывает работников производственных, научных, учебных, медицинских, культурно-просветительских, административных и других организаций.

Производственная организация относится только к сфере материального производства, в ней объединяются работники с целью производства материальных благ. Трудовые организации действуют во всех сферах общественной жизни и отличаются друг от друга в основном по двум критериям.

1. Форма собственности:

- а) государственная;
- б) кооперативная;
- в) акционерная;
- г) собственность трудового коллектива;
- д) частная;
- е) совместная с иностранным капиталом;
- ж) иностранная.

2. Сферы деятельности:

- а) действующие в материальном производстве (промышленность, строительство, транспорт, сельское хозяйство и т.д.);
- б) функционирующие в непроизводственной сфере (культура, здравоохранение, образование и т.д.).

Роль и значение трудовых организаций в развитии общества огромны. От эффективности и качества труда работников в конечном счете зависят процветание общества, уровень и качество жизни людей. Путь к успеху каждой трудовой организации — это снижение себестоимости и издержек производства, повышение его эффективности, технического и технологического уровня и уровня организации производства; повышение объемов и качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг; максимальный учет запросов потребителя и снижение цен с целью завоевания рынка сбыта, улучшение системы внутрипроизводственного управления и т.д.

В основе построения любой организации лежит сочетание двух основных принципов — иерархического (субординационного, «вертикального») и координационного (паритетного, «горизонтального»). По отношению к управленческой деятельности первый отражен в понятии «континуум руководства» (протяженность), представляющем всю управленческую вертикаль, начиная от ее низших уровней (руководители первичного звена) и кончая высшим уровнем руководства.

Что касается коммерческих организаций (акционерных обществ, хозяйственных товариществ, производственных кооперативов и др.), то их структура и функционирование имеют свои особенности. Приоритеты таких организаций — максимальная эффективность хозяйствования (производства и реализации товаров, оказания различных услуг, извлечение прибыли). Обычно этому подчинены все стороны деятельности организации, в первую очередь ее техническое, экономическое и социальное развитие. Успех или провал совместной деятельности находится в прямой зависимости как от вещественных, материальных ресурсов, так и от человеческого фактора, качества персонала, его дисциплины, ответственности и восприятия нового, поскольку определяющим компонентом любой социальной системы являются люди, характер их отношений и взаимодействия.

Базовым фактором функционирования организации является социальная среда.

Социальная среда — более сложное понятие, чем понятие организации, ибо социальное может рассматриваться с широкой и узкой точек зрения. В первом случае это все, что относится к обществу в целом, а потому социальное является синонимом общественного в его сопо-

ставлении с природным, во втором случае это только часть общества, та его сфера, которая непосредственно связана с взаимоотношениями и взаимодействием людей, распределением материальных и духовных благ, удовлетворением специфических потребностей человека, качеством и уровнем его жизни, условиями труда, быта и досуга, предоставлением ему социальных услуг.

Как составная часть жизни общества социальная сфера охватывает широкий круг разнообразных отношений между людьми и их объединениями, социальными группами и слоями в том виде, как они складываются на тот или иной исторический момент. Эта сфера включает множество учреждений непроизводственных отраслей народного хозяйства и основные элементы социальной инфраструктуры, в том числе здравоохранение, образование, науку, культуру, санитарно-курортный комплекс, индустрию спорта и туризма, жилищный фонд и коммунальное хозяйство. Она вбирает в себя систему социального обеспечения граждан, социальных прав и гарантий, установленных законами государства и опирающихся на традиции, обычаи жителей данной страны, все то, что определяет условия и образ жизни населения, формирование и удовлетворение его насущных потребностей.

Социальную среду организации как микрообщества составляет совокупность материальных, общественных и духовно-нравственных условий, в которых происходит распределение и потребление благ, складываются объективные связи между отдельными личностями и группами, находят выражение их морально-этические ценности.

Эту среду образует персонал организации, различающийся демографическими и профессионально-квалификационными признаками — полом, возрастом, уровнем образования и т.д., а также межличностными и межгрупповыми связями, объектами социального назначения, обеспечивающими надлежащие условия труда и быта работников и отчасти членов их семей, слагаемыми качества трудовой жизни, которые в первую очередь определяются материальным и моральным вознаграждением труда, атмосферой солидарности, сотрудничества и взаимопомощью, степенью сплоченности коллектива, социальным партнерством, престижностью совместной работы.

Социальную среду прежде всего характеризует потенциал организации, т.е. ее материально-технические и социально-экономические возможности, размеры и территориальное расположение организации, численность и качество персонала, характер ведущих профессий, отраслевая принадлежность и профиль предприятия, объемы производимой продукции — будь то товары или услуги, форма собственности, финансовое положение, состояние производственных фондов, и тех-

нический уровень производства, социальная инфраструктура, содержание и организационные формы трудового процесса, известность фирмы, ее традиции и имидж.

Размеры организации свидетельствуют не только о масштабе и размахе ее деятельности, но и о материальных, трудовых, финансовых ресурсах, которыми фирма может располагать для развития своей социальной среды.

Местоположение предприятия также определенным образом характеризует социальную среду. Важное значение, в частности, имеют тип населенного пункта (город, поселок, сельская местность) и район, где базируется организация.

Численность персонала, т.е. штатный (личный) состав работников, определяет масштабы предприятия, возможности повышения квалификации и уровня профессионального мастерства сотрудников, привлекательность ведущих профессий, востребованность специальных знаний, умений и навыков.

Отраслевая принадлежность, сфера и вид деятельности предприятия (производственная, торгово-коммерческая, кредитно-финансовая или преимущественно предоставление услуг) свидетельствуют о специфике его продукции, объемах производства товаров и оказываемых услуг.

Форма собственности характеризует все стороны социальной среды организации, особенно экономическую, определяет социально-трудовые отношения, результаты хозяйствования и, естественно, степень удовлетворения потребностей работников.

В странах с развитой рыночной экономикой обычно наблюдается смешение укладов, сочетание разных форм собственности при неодинаковости их удельного веса. Главенствует, занимая не менее 60%, частная собственность, на долю государственного сектора приходится до 30%, на долю трудовой групповой собственности — почти 10%.

В России вплоть до начала 1990-х гг. преобладала одна форма собственности — так называемая всенародная, когда $\frac{9}{10}$ всего имущества являлось государственным. После проведения разгосударствления и поэтапной приватизации положение изменилось, примерно $\frac{4}{5}$ предприятий, недвижимости и другого имущества, бывшего фактически государственным, перешло в собственность граждан или юридических лиц, обрело конкретных хозяев. Это обстоятельство закреплено в новой Конституции страны, признающей и равным образом защищающей частную, государственную, муниципальную и иные формы собственности.

В условиях рыночной экономики предпринимательство охватывает практически все сферы труда и хозяйствования — изготовление

продукции производственно-технического назначения и товаров широкого потребления, строительство и ремонтные работы, транспорт, торговлю и общественное питание, оказание бытовых, лечебно-оздоровительных, интеллектуальных, коммерческих и иных услуг, проведение финансово-кредитных операций. Предприниматели, таким образом, выступают активным субъектом труда и движущей силой рынка.

В России и других странах к предпринимательской относится деятельность как коммерческих организаций (юридических лиц), так и граждан (физических лиц), прошедших государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя. Во втором случае речь идет об индивидуально организованном производстве товаров и предоставлении услуг на основе личного труда работника или совместных усилий его самого или проживающих с ним членов семьи. При этом могут использоваться как средства производства, находящиеся в частной собственности, так и имущество, взятое в аренду.

Финансовое положение организации определяет решение социальных проблем (включая гарантии занятости и приемлемого уровня оплаты труда), которое находится, как правило, в прямой зависимости от того, имеет ли хозяйствующая единица высокие прибыли от реализации своей продукции или еле-еле сводит концы с концами, а то и вовсе находится на грани банкротства.

Состояние основных фондов и технический уровень производства также обуславливают степень преуспевания фирмы, ибо механизация и автоматизация работ, соответствующая современным требованиям, применение новых, более совершенных машин, технологий и материалов — непереносимое условие того, чтобы быть на уровне научно-технического прогресса, выдерживать жесткую рыночную конкуренцию, не потерять потребителей своей продукции.

Содержание и организационные формы трудового процесса также имеют исключительную значимость при определении потенциала, возможностей организации, поскольку оказывают существенное влияние на социальную среду. Необходимо рассмотреть прежде всего культуру труда, средства, способы, ориентиры, образцы и нормы поведения, которые присущи определенной общности людей, занятых совместным делом. Культура в данном случае зависима как от содержания работы и оснащенности рабочих мест, так и от уровня образования и профессиональной подготовки работников, их жизненного опыта и нравственной позиции.

Культура труда охватывает и всю организацию, обогащая ее с учетом использования научно-технических достижений, необходимости гуманизации условий работы.

Важное значение имеет укрепление трудовой, производственной, технологической, финансовой, договорной, исполнительской дисциплины. Опыт российских и зарубежных предприятий показывает, что поведение работников определяется не только нормами права и морали, сложившимися в обществе, но и условиями и распорядком труда в данной организации. Дисциплина как раз и означает точное выполнение каждым участником совместной работы своих функций и обязанностей, строгое соблюдение установленных в организации требований и правил.

Нужно принимать во внимание все многообразие и необходимую устойчивость связей между работодателями и лицами, работающими по найму; между рабочими группами и подразделениями организации, а также между отдельными работниками; между администрацией и представителями профсоюзов. Эти взаимоотношения по самой своей природе предназначены обеспечивать соблюдение надлежащей дисциплины, повышение инициативы и ответственности работников, конструктивное сотрудничество, функциональное и социальное партнерство в интересах главной цели организации.

Социальная среда органически взаимосвязана с технической и экономической сторонами функционирования организации, составляет вместе с ними единое целое. Всегда, а на современном этапе общественного развития особенно, успешная деятельность любой организации зависит от высокой результативности совместного труда занятых в ней работников, от их квалификации, профессиональной подготовки и уровня образования, от того, насколько условия труда и быта благоприятствуют удовлетворению материальных, социальных и духовных потребностей людей, разностороннему развитию личности, гуманизации труда.

Развитие социальной среды — неперенный объект управления организации и вместе с тем составная часть системы управления ее персоналом.

Термин «развитие» означает не что иное, как изменение, точнее — процесс изменений. Но не всякое изменение понимается как развитие, в частности, к нему не относятся изменения в процессах функционирования (к примеру, голод — сытость), поскольку они обратимы; изменения, вызываемые стихийными катаклизмами (землетрясения, ураганы, наводнения), так как они случайны; изменения без отчетливой направленности, приводящей предмет или явление к новому качественному состоянию (количество — качество). Иными словами, развитие — это необратимое, закономерное, целенаправленное изменение, переход от простого к сложному, от низшего к высшему, некий про-

гресс, поступательное движение по восходящей линии. Однако возможно и попятное движение, изменение по нисходящей линии, т.е. регресс.

Применительно к обществу в целом развитие социальной сферы представляет собой ее переход от менее зрелого состояния к более высокому уровню. Управление этой сферой фокусируется в социальной политике государства и институтов гражданского общества.

Применение основ социологии управления в развитии отдельной организации означает изменение к лучшему в ее социальной среде, достижение желаемых перемен в условиях труда, быта и досуга работников. Соответственно основными целями развития социальной среды являются следующие:

- совершенствование социальной структуры персонала, его демографического и профессионально-квалификационного состава, регулирование численности работников, повышение их образовательного и культурно-технического уровня;
- улучшение эргономических, психофизиологических, санитарно-гигиенических, эстетических и иных условий работы, охраны труда и безопасности работников;
- обеспечение социального страхования работников, соблюдение их прав и социальных гарантий;
- стимулирование средствами как материального вознаграждения, так и нравственного поощрения эффективного труда, инициативного и творческого отношения к делу, групповой, индивидуальной ответственности за результаты совместной деятельности;
- создание и поддержание в коллективе здоровой морально-психологической атмосферы, оптимальных межличностных и межгрупповых связей, способствующих слаженной и дружной работе, раскрытию интеллектуальных возможностей и нравственного потенциала каждой личности, удовлетворенности совместным трудом;
- рост жизненного уровня работников и их семей, удовлетворение потребностей в жилье и бытовом устройстве, продуктах питания, непродовольственных товарах и необходимых услугах, полноценное использование досуга.

Развитие социальной среды организации, следовательно, выражается как в форме объективных процессов — в связях между людьми по поводу их жизненных условий, труда, быта и досуга, так и в субъективном, осознаваемом виде — в явлениях психологической атмосферы, межличностных отношениях и нравственных оценках. Взятое же

в целом социальное развитие объемлет весь сложный механизм, приводящий в действие активность человека, последовательно развертывающуюся цепь потребностей, интересов, мотивов и целей, которые побуждают людей к работе, конкретизируют деловую ориентацию и ценностные установки персонала.

Изменение в социальной сфере осуществляется путем воздействия методов социологии управления на составляющие ее компоненты. Социология управления есть свойство, элемент, функция любой организованной системы. Оно предназначено сохранять структуру и поддерживать установленный режим функционирования этой системы, обеспечивать соответствующими средствами достижение поставленных перед нею целей.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте организацию как вид социальных систем.
2. Что такое социальная среда?
3. Какие факторы влияют на образование социальной среды организации?
4. Какие факторы характеризуют социальную среду?
5. Назовите основные цели развития социальной среды организации.

3.2. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

Современные проблемы социологии управления в процессе производства поставили страну перед необходимостью его коренной перестройки. Это вызвано тем, что пришла в негодность система подбора и расстановки кадров хозяйственных руководителей; устарели и критерии, по которым оцениваются результаты их работы; неадекватен новым условиям господствующий стиль управления; не отвечает задачам перестройки сформировавшаяся система обновления кадров; не упорядочены ранги руководителей, их критерии и иерархия; недействительны стимулы трудовой деятельности руководителей и т.п.

Проблемы социологии управления производством относятся к элементам более сложной системы — социального механизма развития региональной экономики, поэтому рассматривается механизм социологии управления не всей экономикой, регионом, а лишь одной ее подсистемой — производством. Он не предполагает анализа процессов, происходящих в системе обменных и распределительных отношений, — территориального управления и уровня жизни населения. Из сложного клубка связей социологии управления необходимо выделить лишь те, которые относятся непосредственно к управлению производством, и это управление рассматривается через призму занятых в нем социальных групп.

Социальные группы — это те субъекты, которые своей активностью оживляют производство, рождают живой процесс труда. И если деятельность этих групп тормозится, это не может не сказываться на ходе производства и его результатах, а также на экономике региона и страны в целом.

Внимание, которое уделяется сегодня перестройке системы социологии управления, объясняется не только недействительностью этой системы, но и недостаточностью инновационной настроенности кадров. Неслучайно многие меры, направленные на совершенствование хозяйственного механизма, тормозятся из-за неготовности кадров, нежелания, неумения, неспособности решать производственные и кадровые вопросы на уровне современных требований. Изучение социального механизма управления производством диктуется прежде всего тем, что с ним связаны главные социальные проблемы данного этапа развития страны. От того, кто, как и с какими результатами управляет страной, экономикой, производством, зависит судьба общества в целом.

Проблемы социологии управления в организации подразделяются на две группы: социальные проблемы труда (производства) и непроективной сферы. И еще одна, третья группа в сфере социологии управления — это комплекс социальных проблем, касающихся управленческих групп, которые причастны к управлению производством на его разных уровнях: профессиональных менеджеров (от министра до мастера участка); специалистов, профессия которых требует выполнения управленческих функций (юристов, экономистов, технологов).

Влияние системы управленческих взаимодействий на развитие производства осуществляется через активность образующих эту систему групп, которые можно назвать управленческими. Характер управленческих функций у разных групп различен: одни обладают большей властью, другие — меньшей; одни руководят, другие преимущественно исполняют. Активность управленческих групп зависит от места в иерархии управления; сложившихся институциональных условий (политических, экономических, правовых), в которых они работают, в частности от предоставленной им области свободы деятельности, жесткости ограничений; их собственных ценностных ориентаций.

Сегодняшняя ситуация в стране резко отличается не только от ситуации 1930-х, но и от 1980-х гг. Главной для управления производством впервые становится необходимость социального заказа, изучение социальных проблем управления экономикой.

В этих условиях социология управления должна выполнять следующие функции:

— объяснительную — объяснение причин негативных явлений;

- информационную — обеспечение надежных данных о ходе изменений, о том, где они происходят, какие стороны общественного устройства затрагивают, каково отношение ко всему этому разных социальных групп, какова стратегия их поведения;
- прогнозную и инженерную — разработку проектов решения актуальных проблем.

Социология управления определяет теоретико-методологическую базу социального механизма управления экономикой, который в свою очередь определяет лицо общества и характер его динамики. Изучение проблем социологии управления позволяет формировать иерархию субъектов управления производством и управленческих групп: условия, в которых существуют и работают эти группы; то или иное положение, которое предоставляется группам в иерархии власти и системе управления производством; регламентацию полномочий; результаты, к которым приводят действия управленческих групп, уровень развития экономики производства и управления. Ниже перечислены проблемы социологии управления, возникающие в разных звеньях системы производством.

1. Проблемы, порожденные сложившейся иерархией власти:

- излишняя концентрация власти на верхних уровнях иерархии управления в руках центральных органов управления производством;
- некачественный состав управленческих кадров, обладающих такими социальными чертами, как аморализм, пассивность, бездумная исполнительность, некомпетентность;
- номенклатурный способ формирования и обновления управленческих кадров, т.е. отбор на основе аппаратных игр, осуществляемых за спиной тех коллективов, которыми они должны руководить, а также аналогично осуществляемое их высвобождение.

2. Проблемы, порождаемые правовым положением управленческих кадров в системе управленческих отношений, в распределении власти и социальных благ между разными управленческими органами управления и исполнителями:

- дефицит распределительных прав, хозяйственной власти у органов управления всех уровней иерархии системы управления;
- неадекватность всего комплекса благ их реальному трудовому вкладу.

3. Проблемы, порожденные хозяйственным механизмом:

- проблемы, вытекающие из сложившегося экономического механизма, финансирования и кредитования, учета и контроля за ходом производства;

- дефекты оплаты, организации и охраны труда, из которых вытекают определенные трудности проведения производственных процессов.

Поведение коллектива порождает определенное поведение руководителя. Внутри социального механизма управления образуется порочный круг, из которого не так легко выйти.

Социальные проблемы, вызванные спадом производства, связаны с глубиной их локализации. От того, кто реально решает производственные проблемы, зависит, действует ли главная движущая сила экономического поведения — чувство хозяина. Здесь немалое значение имеет стиль руководства производством, но он зависит от устройства власти хозяйственных систем, управленческих групп; готовности управленческих групп к принятию тех или иных моделей, к работе в соответствующих условиях; от динамики самих управленческих групп как субъектов перестройки, изменения их социальных качеств, отношения к труду.

Формирование рыночных отношений в социально-трудовой сфере происходит в России на фоне структурных преобразований, затрагивающих все сегменты и сектора экономики. Серьезные изменения произошли в отраслевом распределении рабочей силы, распределении заработной платы в денежных доходах населения и выборе сферы деятельности, количественно-качественной дифференциации рабочих мест по условиям занятости, трудовой мобильности, профессионально-квалификационному уровню, взаимодействию органов государственного регулирования рынка с предприятиями-работодателями и теневым сектором занятости. В качестве общей тенденции, проявляющейся во всех направлениях, можно назвать снижение степени и эффективности проводимой государственной политики на рынке труда, потерю не только управляемости процессом становления новых трудовых отношений, но и резкое снижение информированности о тенденциях в экономике и сфере занятости.

Снижение роли государства в условиях рыночных отношений носит объективный характер, что объясняется изменением отношений собственности, формированием системы трудовых отношений в обществе по схеме государство — работодатель — работник, так называемый трипартизм, являющийся одним из примеров потери управляемости. Система трипартизма, принятая Международной организацией труда (МОТ) в качестве основного структурообразующего элемента, призвана в целях достижения социального мира обеспечивать взаимоприемлемый уровень решения социально-трудовых проблем с позиций равенства участвующих в переговорах сторон.

Безусловной целью всех заключаемых коллективных соглашений и договоров должно являться обеспечение непрерывного роста уровня жизни работников данного предприятия (отрасли, страны в целом). Для этого вводится понятие минимальной заработной платы, размеры которой не могут (по логике ее утверждения) быть ниже прожиточного минимума трудоспособного населения. Существуют и другие социальные гарантии, призванные не допустить снижения потребительских стандартов и качества жизни, обязательность выполнения которых юридически закрепляется национальным законодательством.

Отсутствие промышленной и инвестиционной политики на федеральном уровне, дефицит бюджета и нарастание социальных проблем приводят к созданию рабочих мест преимущественно за счет собственных средств предприятий, региональных бюджетов и, если удастся, за счет кредитов и заемных средств. В условиях хронической ограниченности инвестиционных средств уровень обновления основных фондов ниже уровня их выбытия в 3—4 раза, что приводит к сокращению рабочих мест и занятости. Старение оборудования вызывает дополнительные издержки на его содержание, усиливая инфляционное давление на экономику. Старое оборудование, отсутствие средств на его замену и модернизацию ориентируют на ручной труд, неизбежное ухудшение качества продукции, снижение заинтересованности предпринимателя в повышении уровня квалификации своих работников, консервируют техническую и кадровую отсталость отраслей экономики.

Несмотря на многочисленные рекламации, смена поставщиков происходит редко и результаты низкого качества продукции перекладываются на потребителя. В силу этих обстоятельств неизбежен скорый спад физических объемов производства, если не интенсифицировать процесс обновления основных фондов налоговой, денежно-кредитной и другими видами государственной политики.

Одним из основных признаков современной индустриализации общества становится приоритетное внимание к персоналу — ведущему фактору производства, резерву экономического роста и конкурентоспособности. Но если мировой уровень инвестирования в персонал составляет 5—10% фонда оплаты труда (ФОТ), то в России этот показатель не превышает 1—2%. Существовавшая ранее государственная система повышения квалификации и переподготовки кадров так и не смогла трансформироваться во внутрифирменную, хотя частичное участие в решении этой проблемы и принимают высшие и средние профессионально-образовательные учреждения. Создание внутрифир-

менных и отраслевых центров повышения квалификации позволило бы значительно приблизиться к проблемам конкретного предприятия. В силу отмеченных причин, а также в связи с особенностями налогообложения средств, направляемых на обучение и повышение квалификации персонала, инвестиции в человеческий фактор становятся невыгодными ни работодателю, ни работникам. Аттестация рабочих мест, кроме как по условиям охраны труда, и персонала встречает противодействие из-за опасения возможных сокращений в связи с низким профессиональным уровнем и несоответствием требованиям, предъявляемым современными рыночными условиями.

Для реализации государственной политики на рынке труда России в 1991 г. создана Федеральная служба занятости (ФСЗ) с подразделениями во всех регионах страны. Назначение и принципы деятельности ФСЗ соответствуют международной практике. Вместе с тем имеют место некоторые тенденции, снижающие роль этого важнейшего института в государственном регулировании занятости и воздействии на рынок труда.

Глубина экономического кризиса обусловлена тем, что вектором трансформации выступал капитализм, а единственным критерием ценности реформ — быстрота его насаждения — частнособственнического присвоения высокообщественной части производительных сил. Необходима мобилизационная политика, нацеленная на восстановление производственного накопления до уровня, достаточного для блокирования дальнейшей деградации производства и обеспечения его ускоренной реконструкции. Уровень жизни людей падает. Зарплата на доллар произведенной продукции в 3 раза ниже, чем в США. Средняя зарплата в 5—7 раз ниже пособий по безработице во многих странах. Резка поляризация доходов населения; 20% богатых семей в 7—9 раз богаче 20% наиболее бедных, что встречается лишь в отсталых странах Африки. Пространство социальной стратификации, в котором прежде социальные группы складывались по образованию, профессиям и т.д., теперь сузилось до одного-единственного критерия — богатства. На Западе другие дифференцирующие признаки обозначаются все яснее, у нас — наоборот.

На сегодняшний день особенно важным представляется становление новых средних слоев — новаторов и предпринимателей. Именно им в первую очередь адресованы открытые реформами свободы, права и стимулы, и именно они первыми откликаются на обновление правил игры. Они апробируют и вносят поправки в новые модели социально-экономических действий, новые формы организации производства, новый стиль жизни. Это специалисты деловых профессий, профессио-

налы разного профиля, мелкие и средние предприниматели, занятые индивидуальной трудовой деятельностью, менеджеры, квалифицированные работники финансовой и коммерческой сфер, наемный персонал частных предприятий. Новые средние слои составляют главную потенциальную базу дальнейших реформ, так как именно их инновационная активность изменяет системы рабочих мест, модели вознаграждения работников, состояние рынков труда и товаров, границы реальных прав и свобод массовых групп россиян.

Контрольные вопросы

1. Что такое социальная группа?
2. Чем определяется инновационная настроенность кадров управления?
3. По каким параметрам подразделяются социальные проблемы управления?
4. Назовите социальные проблемы в управлении организации?
5. Назовите социальные проблемы управления, возникающие в разных звеньях системы социального управления производством.
6. Какие факторы влияют на уровень преобразований в промышленной сфере?

3.3. ТЕНДЕНЦИИ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Влияние факторов социологии управления на развитие организации имеет свой объект: создание благоприятных условий труда, быта и отдыха работников, их материальное и моральное вознаграждение, социальная защита, формирование и поддержание здоровой нравственно-психологической атмосферы, обеспечение делового сотрудничества и социального партнерства. Ему присущи свои способы, приемы и процедуры, которые позволяют решать социальные проблемы, обеспечивать развитие социальной среды организации.

Содержание и формы управленческих решений, а также практические действия по их реализации характеризуются следующим.

1. Базой благосостояния людей, повышения их жизненного уровня является эффективная экономика, что одинаково верно и в отношении народного хозяйства страны в целом, и применительно к результатам коммерческой деятельности отдельно взятой организации (предприятия).

2. Определяющим условием коммерческого успеха служат не столько ресурсный потенциал организации форм собственности, сколько востребованность обществом, потребителем продукции (товаров и услуг), производимой частной фирмой, акционерным обществом, государственным или муниципальным предприятием; ее спрос на рынке, приносящий хорошую прибыль.

3. Эффективное функционирование и конкурентоспособность организации в решающей степени обеспечиваются ее персоналом, скоординированными усилиями людей, объединенных общими интересами и делом.

4. Высокая отдача совместного труда достигается умелым управлением всеми сторонами развития организации, включая и постоянное обучение персонала, поощрение его самостоятельности, ответственности, появления заслуженной гордости за свою фирму.

5. Господствует благожелательная морально-психологическая атмосфера, уверенность каждого в своей защищенности от социальных и профессиональных рисков, убеждение в том, что его вклад в достижение целей предприятия, инициатива и усердная работа получают признание, справедливую оценку, достойное вознаграждение.

Несомненно, научное развитие социологии управления обязывает предпринимателя, менеджера, руководителя любого уровня считаться с конкретной ситуацией, т.е. избегать действий по шаблону, осуществлять выбор из разновариантных управленческих решений в зависимости от специфики данных условий тех или иных обстоятельств как на текущий момент, так и на обозримую перспективу.

В настоящее время развитие аспектов социологии управления в организации предстает как совокупность методов и форм решения социальных проблем действительно на научной основе, опирающейся на знание закономерностей протекания социальных процессов, точный аналитический расчет и выверенные социальные нормативы. Оно представляет собой организационный механизм заранее продуманного, спрогнозированного, многостороннего, т.е. планомерного и комплексного, воздействия на социальную среду.

Можно утверждать, что последние достижения науки и техники положили начало преобразованию труда и производства в технологическое применение научного знания. Если прежде (вплоть до XX в.) знание лишь «онаучивало» совокупные элементы производительных сил, в частности предметы и средства труда; если прежде человеку хватало практического опыта, чтобы стать полезным винтиком в громадном индустриальном механизме, то теперь высокие технологии комплексной, а в перспективе и полной автоматизации труда промышленного производства предъявляют к работникам повышенные требования. Работники уже не могут довольствоваться эмпирическим опытом, а должны быть подготовлены к сложному, интеллектуально насыщенному, все более квалифицированному творческому труду.

Характер изменений в содержании и соотношении форм трудовой деятельности таков, что, с одной стороны, от работника требуется

знать «немного о многом», т.е. свободно ориентироваться в основах фундаментальных наук и их технологическом приложении, а с другой — знать «много о немногом», т.е. быть высококлассным профессионалом в области своей специализации, сочетая, таким образом, широко- и узкопрофильную подготовленность к исполнению работы. Это обстоятельство весьма существенно. Оно меняет подходы к определению значимости уровня общего образования, нацеливает увеличивать прямые инвестиции в профессионально-квалификационную подготовку работников.

Подсчитано, что если в странах Запада доля человеческого капитала в XVII—XVIII вв. не превышала $\frac{1}{10}$ совокупного капитала, то в 1913 г., т.е. к началу Первой мировой войны, она возросла примерно до $\frac{1}{3}$. С середины XX в. эта пропорция резко увеличилась: в 1973 г. доля накопленных инвестиций в человеческий фактор названных стран в совокупном фонде капитализированных расходов возросла до 57%, а к концу столетия составила уже 70%.

Личный фактор — это не только человеческий капитал, т.е. знания, навыки и профессиональные способности работника, но и социальный капитал, т.е. характер отношений между людьми, занятыми общим делом, способы и культура их отношений, развитость межличностных и межгрупповых коммуникаций. Поэтому инвестиции в человеческий фактор — образование, здравоохранение, новейшие технологии и социальную инфраструктуру — считаются надежной базой экономического роста. Самыми выгодными и быстрокупаемыми являются вложения в образование. Экономическая отдача инвестиций в человека заметно выше эффективности капитальных вложений в новую технику и оборудование.

Понятно, что освобождение работника от роли придатка к машинам благоприятствует как повышению его культурно-технического уровня и профессионального мастерства, так и участию в трудовом процессе в качестве более активной созидательной силы. Это же в свою очередь ставит во главу угла управления персоналом развитие способностей работников, предоставление каждому возможностей для систематического обновления общих и профессиональных знаний, регулярного (с интервалом не более трех—пяти лет) повышения квалификации.

Надо иметь в виду и другое: совершенствование техники и технологии производства, повышение квалификации, рост образованности и общей культуры работников сопровождаются качественным изменением их потребностей. Люди становятся более требовательными не только к содержанию и организации, но и к условиям труда. Это обстоятельство усиливает значение психологических, нравственных, эколо-

гических, санитарно-гигиенических и других социальных факторов труда, диктует необходимость осуществления мер по его гуманизации, обеспечению свободного и разностороннего развития личности.

Современное производство выступает как социотехническая система, где коренным образом меняется соотношение технико-технологических и социальных факторов экономического роста. В новых условиях объективно происходит процесс замещения технико-технологических факторов социальными, которые становятся приоритетными, занимая ведущую роль в формировании и развитии коллективов организаций различных отраслей экономики. Все более среди факторов социально-экономического и организационно-технического роста начинает доминировать человеческий потенциал.

Человеческий потенциал — это способность работника к преобразовательно-творческой деятельности. Эмпирическими показателями творческого потенциала выступают, с одной стороны, способность работника к творческой деятельности и потребность в ней, а с другой — наличие условий актуализации этих способностей и потребностей — условия и содержание труда, состояние материально-технической базы, уровень творческой атмосферы в коллективе, моральное и материальное стимулирование и др. Сущность социальных технологий может быть понята как инновационная система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках.

В зависимости от конкретной ситуации управление социальным развитием осуществляется либо самой дирекцией организации, либо специально уполномоченными на то лицами, либо автономными подразделениями, которые являются элементами структуры управления персоналом, службами социального назначения. Типовой вариант организационной структуры предусматривает должность заместителя директора по персоналу с подчинением ему подразделений (отделов, секторов или групп) и отдельных специалистов, ведающих, в частности, вопросами регулирования трудовых отношений, безопасности и охраны труда, трудовой мотивации, социальной защиты, функционирования объектов социальной инфраструктуры.

При наличии в организации разветвленной сети собственной социальной инфраструктуры управление ею осуществляется, как правило, отдельно. В этом случае возможен вариант структуры, предусматривающий должность заместителя директора по социально-бытовым вопросам с приданием ему в подчинение управленческих звеньев и должностных лиц, ведающих жилищно-коммунальным хозяйством,

учреждениями лечебно-профилактического профиля, образования и культуры, общественного питания и бытового обслуживания, другими объектами социального назначения.

Задачи, выполняемые социальной службой организации, имеют свои особенности, обусловленные неоднозначностью объекта управления и характера возникающих социальных проблем, своеобразием методов достижения социальных целей, необходимостью строжайшего соблюдения требований социально-трудового законодательства и обеспечения тесного сотрудничества всех сторон, заинтересованных в социальном партнерстве. В российских же условиях надо учитывать и современное состояние отечественной экономики и социальной сферы, при котором организации и их персонал продолжают испытывать негативные последствия недавнего существенного спада производства и гиперинфляции, а руководители сталкиваются с серьезными препятствиями объективного и субъективного плана в стремлении повышать заработки, улучшать условия труда и быта, усиливать заинтересованность работников в новых формах хозяйствования.

Поскольку социальная служба как субъект управления имеет дело исключительно с людьми, ее первостепенная задача — сфокусировать внимание на человеке, его интеллектуальном и нравственном потенциале, культуре общения и взаимодействия работников. Обеспечивая желаемые перемены в социальной среде организации, специалисты социальной службы вынуждены не только преодолевать затруднения экономического и технического порядка, но и в основном заниматься социально-психологическими, духовно-нравственными проблемами, связанными с отношением людей к природе, научно-техническим достижениям, труду и, само собой разумеется, друг к другу.

Руководителю организации, менеджеру-профессионалу нужно обладать необходимым минимумом гуманитарных и этических знаний, психологическим и педагогическим тактом, умением выбирать подобающую обстоятельствам манеру поведения. Ему в известной степени надлежит выступать в роли воспитателя, который учитывает психологические особенности отдельных личностей и социальных групп, а при выборе вариантов решения социальных вопросов советуется с теми, чьи интересы данная проблема затрагивает.

От специалистов социальной службы требуются предельная внимательность к человеку, максимальная забота о каждом работнике организации, удовлетворение его запросов, уважение прав и достоинства. Они призваны, используя имеющиеся в их распоряжении средства, стимулировать интерес сотрудников к делу и высокопродуктивной работе, развивать социальную активность, стремление работников эф-

фективно реализовать свои знания, опыт и мастерство. Важно повышать уровень осознания людьми значимости дисциплины, творческой инициативы и самостоятельности, индивидуальной и коллективной ответственности за результаты совместного труда.

Причастность к управлению социальными процессами сопряжена с заботой об улучшении условий труда и быта людей, искренней отзывчивостью на просьбы сотрудников о содействии в решении житейских проблем, сколь бы малыми они ни казались, с готовностью оказать необходимую помощь.

Важнейшая задача социологии управления в процессе социального развития — использование различных видов социальных, гуманитарных технологий как совокупности средств упорядочения, воспроизводства и обновления социальной среды организации, как своеобразного алгоритма получения желаемых в этом деле результатов. Такие технологии, основанные на знаниях о человеке, о содержании и формах социальных связей, применяются в управленческой деятельности с целью гуманизации труда, создания условий, благоприятствующих совместной работе, свободному и всестороннему развитию личности.

Гуманитарные технологии в работе с персоналом обычно рассчитаны на то, чтобы дать простор проявлению индивидуально-личностных качеств сотрудников, оптимизировать межличностные отношения и морально-психологическую атмосферу в коллективе, стимулировать профессиональный рост, творческую инициативу и деловое партнерство. При этом учитываются реальные возможности организации, отраслевая специфика ее функционирования, социально-демографические особенности города или района, где она располагается.

Непременным компонентом и, следовательно, задачей современного, основанного на научном подходе развития социологии управления является соблюдение социальных норм — установленных обществом, государством, отдельной организацией правил, приемов, образцов поведения, принципов деятельности, соответствующих общепринятым ценностям и нравственным идеалам. Именно они позволяют в выверенной и доступной форме выразить как основные цели перемен в социальной среде, так и требования, которые предъявляются к персоналу.

Понятие «норма» означает руководящее начало, правило, потому норма, норматив есть некий эталон, на который надлежит равняться и по которому нужно оценивать те или иные события, объекты, процессы.

Социальные нормы — это количественная, а в большинстве случаев и качественная характеристика требований к условиям жизнедея-

тельности человека, социальных групп. К ним относятся как правовые нормы, закрепленные в законах страны, так и нравственно-этические ориентиры, регламентированные значения социальных показателей.

Нормативы социальной сферы, как и других областей жизни общества, складываются в результате практической деятельности людей и социального опыта, научных исследований, экспертных заключений авторитетных специалистов. Они находят выражение в законодательных актах, постановлениях правительства, отраслевых инструкциях, установлениях региональных органов управления, распоряжениях местной администрации и других регламентирующих документах. Обязательные нормативы требуют неукоснительного исполнения, а нормы, которые имеют рекомендательный характер, служат методическим руководством при решении социальных проблем.

В частности, российские нормативы из области социально-трудовых отношений устанавливают длительность рабочей недели и продолжительность трудового отпуска; уровень физических и интеллектуальных требований к представителям тех или иных профессий; эргономические и санитарно-гигиенические условия труда; минимальные размеры оплаты труда, пенсий и стипендий, компенсационные выплаты и льготы; пределы рационального потребления продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг; средние показатели обеспеченности жильем, бытовыми удобствами, учреждениями здравоохранения, образования, культуры и т.п.

Программа социальных реформ, осуществляемых ныне в Российской Федерации, одной из важнейших мер по стабилизации и повышению уровня жизни населения считает формирование системы государственных минимальных социальных стандартов. Некоторые из них уже установлены — так, как уже упоминалось, федеральный стандарт социальной нормы площади жилья определяется исходя из 18 м² общей площади жилья на одного члена семьи, состоящей из трех человек и более, 42 м² — на семью из двух человек и 33 м² — на одиноко проживающих граждан. Органы государственной власти субъектов Федерации устанавливают региональные стандарты, руководствуясь федеральными.

Другой федеральный стандарт — стоимость предоставления жилищно-коммунальных услуг на 1 м² общей площади жилья — рассчитывается исходя из стандартного набора услуг по содержанию и ремонту жилья, включая капитальный ремонт, теплоснабжение, канализацию, газоснабжение и электроснабжение, с учетом средних сложившихся норм потребления. Федеральный же стандарт уровня платежей граждан по отношению к уровню затрат на содержание и ремонт жилья,

а также коммунальные услуги фиксирует как долю платежей населения в покрытии затрат на все виды жилищно-коммунальных услуг, так и максимально допустимую долю собственных расходов граждан на оплату жилья и коммунальных услуг в совокупном семейном доходе. Конечной целью реформы является полная оплата населением жилищно-коммунальных услуг с выплатой субсидий тем семьям, расходы которых на жилье превышают 25% от уровня их семейных доходов (при этом, конечно, берутся в расчет социальные нормы площади жилья и нормативы потребления коммунальных услуг).

Своеобразным социальным стандартом является и показатель величины прожиточного минимума. Эта величина на душу населения и по основным социально-демографическим группам должна определяться ежеквартально на основании потребительской корзины и данных Госкомстата об уровне потребительских цен на продукты питания, непродовольственные товары и услуги, а также расходов по обязательным платежам и сборам.

Социальная служба организации обязана обеспечивать полномасштабное выполнение социально-трудового законодательства. Имеется в виду неукоснительное соблюдение норм права, регулирующих в соответствии со Всеобщей декларацией прав человека, Конституцией и другими законами страны социально-трудовые отношения.

Контрольные вопросы

1. Что такое управление социальным развитием организации?
2. Что такое человеческий потенциал?
3. Чем характеризуются инвестиции в человеческий ресурс как тенденция социального развития организации?
4. Какова роль социальной службы в организации?
5. Что является важнейшей задачей управления социальным развитием организацией?
6. Что является социальной нормой?

ГЛАВА 4

СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ И АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

4.1. ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ОРГАНИЗАЦИИ

Персонал организации — это не просто группа совместно работающих сотрудников. Каждый из них наделен определенными чертами характера и следует определенным нравственным принципам. Достижение целей организации, включая высокую эффективность труда, получение прибыли и т.п., определяется не формальным соблюдением официально установленных, зафиксированных в уставных документах положений, а организационной культурой, основанной на взаимном доверии, устойчивой мотивации работников (как материальной, так и моральной), характере складывающихся между ними взаимоотношений.

Межличностные отношения в коллективе определяются в первую очередь общественно и личностно значимым содержанием совместной деятельности. Та или иная кооперация труда проявляется в конечном счете и в экономическом эффекте — материальных результатах работы, и в соответствующем моральном климате организации. Такой климат является психологическим отражением в эмоциях (чувствах) и настроениях людей различных факторов коллективной деятельности; социально-экономических (условия, охрана и безопасность труда, материальное вознаграждение трудового вклада, социальная защищенность работников и др.); социально-психологических (мотивы, нравственные ценности, убеждения) и т.п.

Социально-психологический климат коллектива находит проявление в деловом общении работников, их трудовой мотивации и жизненной позиции. Нормальные отношения дают возможность каждому сотруднику чувствовать себя частью коллектива, обеспечивают его интерес к совместной работе, побуждают к справедливой оценке достижений и неудач — как собственных, так и коллег, организации в целом.

Отношение работников к совместному делу и друг к другу, т.е. социально-психологический климат, не менее действен, чем материаль-

ное вознаграждение и экономическая выгода. Он стимулирует работника, вызывает у него напряжение сил или спад энергии, трудовой энтузиазм или апатию, заинтересованность в работе или безразличие. Это суммарный эффект от многих факторов, влияющих на персонал организации и в конечном счете определяющих его стремление к полезной деятельности, творческой инициативе, сотрудничеству.

Если за рубежом специалисты по управлению редко используют понятие «коллектив», то в России коллективности всегда уделялось внимание. Отчасти это объясняется особенностями российского менталитета, традиционным стремлением россиян действовать сообща, проявлять групповую солидарность и товарищескую взаимопомощь, работать не только ради корысти, но и на совесть.

В структуре социально-психологического климата коллектива выделяются три основных компонента: нравственно-психологическая совместимость, деловой настрой, социальный оптимизм работников.

Нравственно-психологическая совместимость — это обычно степень совпадения мнений относительно важнейших материальных и духовных ценностей, схожесть эмоциональной настроенности коллег по общему делу. Она отражает ту или иную грань моральной защищенности при общении друг с другом. Ведь нравственность (мораль) есть социально необходимый способ регуляции действий человека во всех сферах жизни, не минуя, естественно, труд и деловые отношения.

Нравственные принципы как ценностная основа социальных связей и культуры межличностных отношений находят более конкретное выражение в моральных нормах, которые, опираясь на общественные оценки, убеждения и привычки людей, являются некими идеалами добра и зла, долженствования, справедливости, ответственности и т.п. Это не правила достижения какого-то результата в силу внешней целесообразности, а внутреннее требование поступать в данной ситуации именно так, а не иначе.

Моральные нормы, будучи тесно связанными с обычаями, традициями, правом и другими типами регуляции действий человека, существенно отличаются от них прежде всего тем, что воспроизводятся повседневно, находят выражение в процессе взаимного общения в семье, рабочей группе, трудовом коллективе, а также в убеждениях и побуждениях личности, интеллекте, чувствах и воле человека. Они фиксируются в разного рода заповедях и других формах представлений о том, как следует поступать, в способности человека оценивать свои дела по совести, долгу и чести.

Моральные нормы человек должен осознать сам и принять их как ориентир для своих поступков. Они могут отличаться как благород-

ством и стремлением к социальной справедливости, так и ущербностью, нравственным уродством, которые разрушают нормальные отношения между людьми, ведут в итоге к психологической несовместимости.

Важен также нравственный идеал — представления человека о том, что подлежит одобрению. У каждого свой идеал, но имеют значение и сила примера, моральные образцы, достойные подражания, духовный приоритет тех, кто способен наиболее адекватно выразить суть и направленность нравственного требования в том или ином конкретном случае. Нравственными ориентирами могут быть, к примеру, стремление действовать организованно и настойчиво, добиваться уважения со стороны других людей, поступать в духе коллективизма; трудолюбие и профессиональная честность, сопровождаемые увлеченностью делом и самоотдачей в работе; скромность и ответственное исполнение обязанностей, критическое отношение к своим достижениям и недостаткам; великодушие, участливость и деликатность в общении, сопряженные с терпимостью к слабостям других людей, оказанием помощи нуждающимся в ней, умением сдержать самолюбие партнеров, проявлять вежливость, корректность и такт.

Во внимании к людям и уважении к личности проявляются настоящая, а не показная гуманность, человеколюбие. С ними же связана доброжелательность — стремление человека быть открытым другим людям и желать им добра, проявлять отзывчивость, участие и расположенность к коллегам. Высоко ценима в коллективе и при деловом партнерстве добросовестность — честное выполнение обязательств, постоянная готовность соблюдать закон и нормы морали, не причинять ущерба интересам других. Отсутствие этих качеств, как правило, ведет к возобладанию эгоистических устремлений, несовместимых с общими интересами.

Понимание основ нравственности исключительно важно для менеджеров, руководителей любого уровня, которые обязаны создавать и поддерживать среди персонала здоровую морально-психологическую атмосферу, формировать у подчиненных положительные качества, способствовать проявлению каждым своих лучших нравственных черт, моральной позиции и навыков социального поведения. При выборе форм и методов воспитательного воздействия нужно учитывать, что нравственный климат всегда подвижен, он меняется в зависимости от производственной ситуации, времени совместного действия и эмоционального состояния его участников. Надлежит постоянно считаться с психологическими особенностями отдельных личностей и социальных групп, а также с тем, что процесс воспитания непосредственно связан с нравственной адаптацией (приспособлением) работ-

ников к обстановке в коллективе. Следует принимать в расчет и способность человека к самовоспитанию, обретению социального статуса, целеустремленному совершенствованию своих волевых, интеллектуальных и эмоциональных качеств, умению вести себя при общении с другими людьми.

В один ряд с высокой нравственностью, основу которой составляет способность человека к самоконтролю и моральной оценке поступков других людей, по праву ставятся трудолюбие, прилежание и усердие в работе, стремление к свершению полезных дел. Эти качества появляются одновременно со становлением личности, накоплением социального опыта, утверждением жизненной позиции. Трудолюбие, уважительное отношение к делу, как правило, свойственны людям, для которых труд не просто необходимость, источник получения благ, но и высшая ценность.

Деловой настрой работника зависит от ряда условий: активный интерес к труду, приносящему материальное и нравственное удовлетворение, привычный ритм жизни и выполняемой работы, хорошие санитарно-гигиенические условия, морально-психологическая атмосфера в организации, благоприятствующая результативной трудовой отдаче и проявлению инициативы.

Положительно влияют на деловой настрой сотрудников трудовые традиции — исторически сложившиеся и передаваемые в порядке преемственности от одного поколения к другому взгляды на труд и отношение к нему, ставшие привычными для данного коллектива и общества в целом, а также социальные ритуалы — ставший обычаем или установленный регламентом организации порядок взаимодействия (вручение диплома об окончании учебного заведения, наград и премий, удостоверений «Ветеран труда» и т.д.).

Связь делового настроя и нравственных установлений несомненна и безусловна. Трудовая мораль выражается в утверждениях общественного мнения, заповедях и нормах, регулирующих мотивацию трудового поведения, направленность и эффективность реализации личного фактора труда.

В современных условиях высоконравственные принципы трудовых отношений провозглашают, что труд — это жизненная необходимость, возможность получения средств для удовлетворения материальных и духовных потребностей людей, реализации их социальной сущности. Основу трудовой морали составляет убеждение в том, что желание и готовность работать с полной отдачей должно быть свойственно человеку; труд нужен ему как воздух, как свобода проявить себя, как радость и высшая ценность.

В ходе всероссийского опроса в сентябре 2000 г. на вопрос, должно ли положение человека определяться заслугами перед обществом, утвердительный ответ дали 55,7% респондентов; 25,2% считают, что дело должно обстоять именно так, и только менее 5% дали отрицательный ответ, т.е. большинство считают необходимым оказывать честь человеку по его труду.

Социальный оптимизм — это положительное восприятие действительности, уверенность в возможностях улучшения жизни, осознание себя общественно значимой силой. Формирование и поддержание такого настроения — важная задача в работе с персоналом, тем более в нынешней России, где осуществляется явный дефицит социального оптимизма. Российским предпринимателям и менеджерам приходится преодолевать определенные сложности при создании в организации благоприятного социально-психологического климата.

Оптимизм питают прежде всего социальные интересы, те важнейшие стимулы, которые побуждают отдельного человека, социальную общность к деятельности, являются непосредственными причинами социального взаимодействия, ориентируют личность, группу, социальный слой на возможность получения определенного блага, пользы, удовлетворения тех или иных своих потребностей. Социальный оптимизм не может возникнуть на пустом месте, без положительных оценок людьми как своего личного благополучия, так и положения дел в стране, перспектив на будущее.

Умение использовать психологический фактор в руководстве и управлении приобретает особо важное значение в организации труда, воспитательной работе в связи с ростом образования и культуры народа, изменением в соотношении материальных и духовных запросов трудящихся.

Социально-психологические факторы — коллективная воля, общественное мнение и общественное настроение, психологический склад различных социальных групп, их привычки, традиции — еще недостаточно используются в качестве резервов производства, роста трудовой и общественной активности трудящихся, средств воспитания.

На формирование социально-психологического климата коллектива влияют как объективные условия, так и субъективные факторы, в которых люди осуществляют свою производственную и общественную деятельность.

Определяющим фактором социальных, политических и духовных процессов жизни, как известно, считаются материальные условия жизни людей, и особенно различия между городом и деревней, умственным и физическим трудом; важны национальные особенности,

а также особенности жизни и труда тех или иных профессиональных групп и др.

Единичные условия включают в себя межличностные отношения в коллективе (как между работниками, занимающими равное служебное положение, так и между руководителями и подчиненными), своевременное поощрение отличившегося или порицание провинившегося работника, поддержку товарища в трудную минуту и т.п.

Совокупность взаимодействующих между собой общих, особенных и единичных условий, в которых происходит деятельность того или иного коллектива, и составляет ту основу, на которой складываются взаимоотношения людей и формируется социально-психологический климат.

Здоровый психологический климат характеризуется духом товарищеской взаимопомощи, сплоченности и дружбы между членами коллектива. Ему присущи доверие и внимание, уважительное отношение человека к человеку, сочетающиеся с твердой дисциплиной, принципиальностью и ответственностью, с высокой требовательностью как к себе, так и к другим.

Наиболее существенные факторы, способствующие формированию здорового социально-психологического климата, наряду с уже названными ранее условиями, — это технико-технологическое обеспечение и условия труда, соответствие орудий труда психофизиологическим особенностям работающих, информированность коллектива о стоящих перед ним задачах и ходе их выполнения.

Для создания здорового, способствующего высокопроизводительному труду социально-психологического климата трудового коллектива необходимо прежде всего соответствующее современному уровню научно-технического прогресса технико-технологическое обеспечение процесса труда.

Понятно, что при плохом материальном обеспечении процесса труда сложно поддерживать в коллективе здоровое, оптимистическое настроение, положение здесь усугубляется еще и тем, что подобная ситуация почти не зависит от самих работников. Поэтому своевременное обеспечение их предметами труда составляет важнейшее условие поддержания здорового настроения в трудовом коллективе и, что уже само собой разумеется, служит залогом успешного выполнения плановых заданий.

Немаловажное значение для настроения членов коллектива и, следовательно, для результативности их деятельности имеют условия труда: темп и ритм работы, освещенность рабочего места, температура, влажность и чистота воздуха в помещении, соответствие орудий труда физическим и психическим характеристикам работника и др.

Одна из закономерностей развития производственного коллектива — преемственность традиций. В традициях производственного коллектива проявляется устойчивость, повторяемость и развитие. Эти составляющие выступают в качестве своеобразного условия его дальнейшего развития и совершенствования. При формировании производственных коллективов необходимо уделять внимание традициям и уметь их использовать при решении социально-экономических проблем предприятия.

Воспитание людей в трудовых и интернациональных традициях составляет важное условие развития производственного коллектива. Бесспорно, необходимо постоянно изучать традиции, наполнять их глубоким патриотическим содержанием, охранять их. В современных условиях еще более значимой становится сплоченность коллектива. И традиции выступают как одно из реальных проявлений исторической преемственности поколений, сплоченности и единства российского общества. Они выступают и как объект, и как средство социального менеджмента.

В современный период развития рыночной экономики в России специалисты, занимающиеся вопросами теории, этики, социальной психологии и педагогики, не могут оставаться равнодушными к тому, что относится к изучению традиций. С одной стороны, это общеизвестная, а с другой — в чем-то загадочная форма временной связи поколений, их преемственности в процессе развития общества.

Отечественные ученые испытывают серьезные трудности при описании или толковании традиций. Особенно недостаточны наши знания механизмов образования и функционирования традиций, что негативно сказывается на управлении социально-экономическими процессами и эффективности их использования.

Традиции могут оказывать положительное и отрицательное влияние на развитие коллектива. Практика показывает, что сегодня существуют нежелательные традиции как прошлого, так и современного развития, а также легкое возникновение новых негативных традиций. Динамика их развития обостряет необходимость укрепления преемственности поколений, бережного использования молодежью патриотически-нравственного и психолого-педагогического опыта старшего поколения.

Разночтение в понимании традиций не случайно. Во многом это объясняется многогранностью сущности этого явления и той полифункциональной ролью, которую играют традиции в общественной жизни.

Целесообразно подойти к изучению традиций с позиции системного подхода. Чтобы определить предмет, необходимо изучить все его

стороны, все связи и опосредствования. Это позволит прежде выделить наиболее общие и повторяющиеся черты данного явления, адекватно отразить природу традиций и подойти к выявлению важнейших закономерностей их образования и функционирования.

История подтверждает, что от того, насколько люди соблюдали традиции, в которых аккумулировались разнообразные знания и позитивные акты предыдущих поколений, во многом зависит их развитие. Традиции — это одна из форм исторической связи поколений. Они служат и условием выживания человеческого рода, и фактором организации и самоорганизации производственного коллектива. Жизнеспособность того или иного производственного коллектива определяется тем, насколько высока его организация в целом, и зависит от того, насколько обеспечивается системное состояние общества, которое обуславливает уровень независимости общества от разрушающего воздействия внешних факторов.

Прогресс внутренней организации производственных коллективов зависит от общества как системы и постоянно растущего количества внешних и внутренних факторов, которые необходимо постоянно регулировать. Вот почему традиции — необходимая сторона жизнедеятельности производственного коллектива, которая выступает в качестве его системообразующего условия.

Традиция — естественный коммуникационный механизм производственного коллектива. От того, насколько эффективно их используют органы всех уровней управления социально-экономическими процессами на предприятии, во многом зависят последующие успехи в развитии коллектива. Через традиции осуществляется материализация духовных достижений на основе нравственной составляющей традиций и отражается концентрация морального состояния старшего поколения и своеобразного общего достояния людей.

Следовательно, через традицию передаются духовные ценности от поколения к поколению.

Каждое поколение производственного коллектива принимает от предшествующего не только орудия труда, но и определенные традиции, которые помогают ему включиться в существующие производственно-экономические отношения.

Традиции как социальное явление отражают материальные и духовные условия развития производственного коллектива.

При формировании и функционировании производственного коллектива традиции используются как социальные средства; проводится многогранная работа по воспроизводству и внедрению тех традиций, которые способствуют утверждению этого коллектива, стимули-

руют трудовую активность членов коллектива. Как социальное явление традиции выполняют две функции. Первая связана с их ролью в формировании производственных коллективов. Практика подтверждает, что сплоченность трудовых коллективов, их производственные показатели находятся в прямой зависимости от силы воздействия на производственный коллектив здоровых традиций.

Вторая функция традиций — влияние на протекание социальных процессов. С одной стороны, они динамизируют протекание этих процессов, а с другой — придают им устойчивый, надежный характер и обеспечивают необходимую направленность. Традиции являются мощным средством социального менеджмента.

Укрепление здоровых идейно-нравственных национальных традиций, огромная работа, которую необходимо проводить не только в производственных коллективах, но и во всех национальных регионах по созданию новых интернациональных традиций, верно отражающих духовный склад и особенности национальной психологии и быта жителей каждого региона, — все это ускорит процесс развития наций в России и упрочение их социального единства, гуманного отношения к чувствам и достоинству каждого человека.

Традиции как социально-психологическое явление отражают и закрепляют определенный уровень сознания. Наряду с общественным мнением и настроениями, ценностной ориентацией они образуют систему наиболее устойчивых социально-психологических состояний трудовых коллективов и различных неформальных объединений. Традиции — это элемент общего социально-психологического организма производственного коллектива и его поведения.

Велика роль традиций в организации воспитательного процесса и педагогического воздействия на формирование сознания членов коллектива. Нормальное развитие трудового коллектива нереально без наличия в нем традиций. Они выступают как условия образования эмоционального состояния коллективной жизни. На их основе в коллективе складывается своеобразная система межличностных отношений, социально-психологических взаимодействий членов коллектива. Все это, будучи созданным на основе здоровых традиций, формирует в коллективе то самое эмоциональное богатство его жизни, которое служит средством положительного влияния коллектива на личность.

Роль традиций в структуре внушения и убеждения велика; как правило, они облегчают освоение людьми определенных нравственных норм поведения и придают их действиям более целенаправленный характер. Они выступают инструментом прикосновения к личности. Умело встроенные в систему мер воспитательного воздействия,

они оказывают детерминирующее влияние на поведение личности и помогают личности адаптироваться к определенным социальным действиям.

В современных условиях, когда социально-экономические и духовные процессы характеризуются повышенной динамичностью, значительно усложняется организация педагогического воздействия на сознание молодежи. Одна из причин этого заключается в постоянном обновлении информации и нарушении оценочных стереотипов, что в определенной мере затрудняет использование традиций как средства воспитания молодежи.

Важный аспект традиций — психофизиологический. Они выступают определенным раздражителем нервной системы человека, вызывающим активную деятельность всего физиологического механизма. Чем больше соответствуют традиции потребностям и интересам людей, тем значительнее сила их эмоционального воздействия.

Удачный подбор традиций способствует активной деятельности всего механизма нервных временных связей. Достижение успехов возможно при постоянном учете изменений, происходящих в психике современного человека, тех сдвигов, которые характерны для его нервной системы. Для этого необходимо осуществлять подбор и создание таких традиций, которые по содержанию в них информации не только отвечали бы целям и условиям воспитания личности, но и соответствовали бы состоянию нейрофизиологического механизма личности.

Традиции есть обязательное условие развития и компонент образа жизни человека.

Системное изучение традиций позволяет объективнее представить их полифункциональный характер и многоцелевое значение. Понимание механизмов образования и функционирования традиций — это ключ к управлению традициями, эффективному использованию их в процессе формирования производственного коллектива и воспитания личности.

Традиции выступают как условия и средства социального менеджмента, которые могут играть как положительную роль в формировании и эффективном функционировании системы управления социально-экономическими процессами в производственном коллективе, так и отрицательную в расколе и распаде коллектива.

Следует неустанно проводить в жизнь принцип формирования человека на основе активного преобразования действительности. Осуществление этого преобразования и воспитание участвующих в нем широких масс — взаимосвязанные и взаимообусловленные процессы. В социальном менеджменте они выражаются в органическом соедине-

нии идейно-воспитательной работы с осуществляемыми организационными и хозяйственными мероприятиями предприятия.

Управление экономическими процессами есть в определенном смысле и управление нравственными отношениями. Главный компонент управления — это, несомненно, руководство человеческой деятельностью и прежде всего оптимальная организация экономической жизни, труда людей, их общественной деятельности, воспитания.

Любой этап процесса управления — планирование, организация производства, обмена и потребления, контроль и учет — включает в себя моральные аспекты, так как тесно связан с налаживанием внутриколлективных отношений, системы ответственности и дисциплины, психологическим климатом и т.п.

Постоянное улучшение моральных качеств, повышение сознательности людей, связанных с управленческой деятельностью, создание в управленческом аппарате морально-психологического настроя, сочетающего взаимное доверие, взаимопомощь с взыскательностью, непримиримостью к нарушениям трудовой и государственной дисциплины, — эти направления выдвигаются на первый план в проведении социально-экономической политики государства. Такая постановка проблемы диктуется необходимостью использовать все преимущества рыночных отношений, специфические формы морального фактора в управлении. Мораль сегодня все в большей мере включается в сферу управления.

Процесс возрастания роли нравственного аспекта в области управления связан с расширением сферы морально оцениваемых явлений управленческой деятельности на всех уровнях; расширением морально мотивированных управленческих действий, отношений; развитием и обогащением нравственных норм и принципов.

Эффективность работы каждого отдельно взятого работника системы управления определяется не только его профессиональными, но и нравственно-психологическими качествами. Административный аппарат — важное связующее звено между государством собственников и народом. В нашей обыденной жизни он нередко отождествляется с государством. С этими широко распространенными и вполне объяснимыми взглядами надо считаться и всегда помнить: предвзятый подход администрации к рассмотрению какой-то проблемы, формальное отношение к чьей-то судьбе, бюрократизм и волокита, с которыми еще можно столкнуться при обращении в те или иные органы управления, — все это бросает тень не просто на того или иного руководителя или организацию, а на нашу демократию в целом. Такова великая мера ответственности каждого звена управления, каждого его работника.

По мере продвижения российского общества к рыночной экономике расширяются рамки личной свободы работника во всех звеньях управленческой деятельности. Личность тем свободнее, чем больше предоставляемые ей возможности для творческого труда, участия в управлении; чем ближе ей становятся общественные интересы, ценности, цели, совпадающие с объективными тенденциями социального развития, тем глубже понимает она реальные возможности того или иного этапа жизнедеятельности общества.

Поставленные цели претворяются действующими индивидами в жизнь тем энергичнее и настойчивее, чем яснее и глубже предстают они в сознании людей нравственно положительными, справедливыми. Именно действия, продиктованные моральной ответственностью, позволяют принимать правильные управленческие решения. В таких случаях свобода и моральная ответственность в управленческой деятельности синтезируются в одно целое, что даже в сложных ситуациях придает действиям высокую эффективность, ясную ориентацию, способствует нахождению правильных решений.

Работник управленческого аппарата практически почти ежедневно сталкивается с необходимостью принимать решения и осуществлять нравственный выбор. Это обусловлено не только характером складывающихся экономических отношений, но и состоянием самих производительных сил, характером орудий труда, техники и технологии. В условиях современного производства в руках отдельных работников управления нередко сосредоточиваются контроль за дорогостоящими средствами труда, большими массами сырья и материалов. Недостаточная гражданская зрелость работника, отсутствие или ослабление моральной ответственности приводят к существенному ущербу для общества. Необходимость воспитания нравственной ответственности у работников управленческого аппарата всех уровней диктуется также развитием автоматизации производства, которая усиливает взаимозависимость различных звеньев производственного процесса. В этих условиях недостаточная ответственность работников может поставить под угрозу целые технологически связанные комплексы.

Государственная и производственная дисциплина во всех звеньях управленческого аппарата составляет тот неотъемлемый элемент, без которого немыслимо управление социальными процессами.

К нарушениям государственной дисциплины следует отнести сокрытие некоторыми работниками правды о действительном положении дел на предприятиях и в учреждениях, приукрашивание результатов работы, формализм и показуху. Некоторые работники ставят местные интересы выше государственных, скрывают от государства имеющиеся у них материальные ресурсы.

Моральное содержание государственной дисциплины состоит в добросовестном отношении к порученному делу, к работе, исполнению директив, проведению в жизнь законов, а также к той инициативе и активности, которую проявляют работники управленческого аппарата.

Любые отступления от закона, нарушения нрав личности, ущемление достоинства человека, гражданина рассматриваются у нас как незаконные действия и объявляются несовместимыми с нормами морали. Принцип гуманизма требует от каждого работника управленческого аппарата уважения к человеку, правам и достоинству личности, веры в ее творческие возможности. Без веры в человека не может правильно функционировать система управления. В этой связи решение кадровых вопросов во всех случаях требует особо внимательного и принципиального подхода. Здесь недопустимы ошибки, промахи. Малейшая неосмотрительность или поспешность, черствость или бездушность могут нанести непоправимую нравственную травму не только тому, кого это непосредственно касается, но и тем, кто не будет убежден в справедливости принятого решения.

Важнейшим этическим аспектом социологии управления считается уважение человеческой неповторимости, индивидуальности.

Гуманизм работников управленческого аппарата в условиях производства проявляется в повседневном внимании к окружающим людям. Простое человеческое внимание порождает подъем духовных сил, создает хорошее настроение. И напротив, безразличие к окружающим выбивает их из колеи, тревожит, угнетает, порождает чувство несправедливости. Говоря о внешних формах контроля, следует особенно подчеркнуть значение положительной и отрицательной оценки тех или иных действий человека со стороны других людей и главным образом коллектива. Эти внешние оценки становятся самооценкой человека и входят как существеннейший элемент во внутреннюю регуляцию его поведения, в механизм саморегуляции. При оценке поступков в коллективе необходима доброжелательность, учет особенностей характера личности и принципиальность. В противном случае оценка может утратить справедливый характер.

Непосредственное содержание аспектов социологии управления в условиях производства связано с заботой о человеке, с требованием учитывать не только общее, но и отдельное — интересы конкретных людей. Этот гуманистический принцип управления любым производством выступает своеобразным масштабом оценки зрелости руководящих кадров управленческого аппарата.

Современная жизнь с особой настойчивостью требует воспитания руководящих кадров в духе принципиальности и объективного,

справедливого отношения к людям. Личный пример руководителя в борьбе за справедливость во многом зависит от его способности объективно оценивать состояние предприятия, учреждения, честно и открыто признавать ошибки и недостатки.

Особенно ощутимый ущерб формированию у людей умения бороться против несправедливости наносит несоответствие между словом и делом.

Если руководитель собирает коллектив, говорит о недостатках в работе, но за словом не следует дело, это порождает в коллективе инертность, безразличие к недостаткам.

Нравственная роль трудовых коллективов в управленческой деятельности находит выражение в принятии тех или иных коллективных поощрительных решений или санкций по отношению к нарушителям трудовой дисциплины, общественного порядка и норм нравственности.

Моральная атмосфера в управленческом аппарате во многом зависит от руководителя. Если руководитель умеет быть требовательным и в то же время отзывчивым, доброжелательным, то в коллективе, как правило, наблюдается хорошая рабочая обстановка, взаимное уважение и взаимная требовательность, отношения людей носят в большинстве своем доверительный характер. Но ничто так не разъединяет людей, как нечестность, грубость, тем более если они исходят от руководителя.

Социологические исследования показывают, что в тех коллективах, где сложились хорошие взаимоотношения руководителей с руководимыми, удовлетворенность трудом оказалась в 2 раза выше, чем там, где отношения оценивались как просто нормальные.

Возрастание роли морального фактора в социологии управления в современных условиях выражается в учете и эффективном использовании общественного мнения.

Воспитательный эффект общественного мнения намного возрастает, если оно формируется на основе совпадения личных и общественных интересов, отношений сотрудничества и взаимопомощи, общественной заинтересованности в решении актуальных проблем страны и общества.

Общественное мнение составляет часть социального контроля, под которым понимается комплекс различных средств воздействия на сознание и поведение человека для устранения его отклонений от общепринятых норм. Сюда относятся право, мораль, традиции и другие инструменты социального управления, с которыми органически взаимодействует общественное мнение.

Будучи фактором социального контроля, общественное мнение всегда требует гласности, осведомления членов социальной общности,

трудового коллектива о деятельности органов управления, состоянии дел, предпринимаемых или планируемых решениях, мерах, принятых по предложениям трудящихся.

В развитии и обогащении нравственных принципов социологии управления важную роль играет объективная информация, не допускающая никаких искажений. Тут наряду со статистическими данными большое значение имеют и результаты конкретных социологических исследований. Словом, научное руководство опирается на данные науки, на достоверные факты, ибо на воспитании людей отрицательно сказываются прожектерство, приукрашивание действительности, элементы необоснованной похвалы, декларативность, которые попадают в информацию. Дальнейшее возрастание объема и качества информации повысят ее роль в нравственном воспитании людей.

В социологии управления особо опасны такие антиподы общественной морали, как карьеризм, протекционизм, взяточничество, равнодушие к людям, бюрократизм.

Карьеризм проявляется тогда, когда человек понимает свою цель в жизни только как продвижение по служебной лестнице, только как стремление к руководящим и высокооплачиваемым постам. Для человека, склонного к карьеризму, безразлично содержание его труда. Ему важно одно — выдвинуться.

В последние годы справедливо говорится о том, что поиск максимально эффективных путей и методов развития способностей становится насущной практической задачей для всех научных дисциплин, изучающих человека, в частности, для общественной психологии, психологии личности, педагогики.

И наконец, развитие способностей во многом зависит от самой личности, от таких черт ее характера, как воля, настойчивость, целеустремленность, организованность, умение преодолевать трудности. В условиях рыночной экономики справедливо выдвигается требование воспитания творческой личности, способной шире и глубже воспринимать окружающее и благодаря этому выполнять все более сложные задачи. Неверно полагать, будто творчество — удел категории избранных людей, так как человек, выполняющий даже сравнительно простые операции, не может быть исключен из сферы творчества.

В сознании некоторых людей происходит смещение оценки возможностей успеха не в сторону личных трудовых усилий, а в сторону поиска внешних факторов, определяющих их карьерный рост. К таким факторам эти люди относят, например, протекцию лица, занимающего соответствующее служебное положение. Там, где на проявления протекционизма, связанного со злоупотреблением властью, не обращают

должного внимания, не ведут с ним решительной борьбы, он может приносить немалый вред.

Принципиальность, требовательность, компетентность, научный подход, умение учитывать социальные, нравственно-психологические и иные аспекты руководящей деятельности становятся все более важными для работы кадров любых уровней системы управления.

Контрольные вопросы

1. Что такое социально-психологический климат?
2. Какие базовые компоненты формируют структуру социально-психологического климата в организации?
3. Какие условия влияют на деловой настрой работника?
4. Чем характеризуется социальный оптимизм?
5. Какими параметрами характеризуются традиции?

4.2. СОЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

С точки зрения классической теории информации понятие «информация» определяется через меру уменьшения неопределенности знания о каком-либо событии. Это понятие впервые было дано в 50-е гг. прошлого века в трудах К. Шеннона и Н. Винера по теории информации в связи с развитием нового научного направления — кибернетики. Первоначально теория информации возникла как количественная математическая теория.

Понятие «информация» в последнее время стало одним из самых употребляемых категорий современной научной мысли и встречается практически во всех областях научного знания: мышление, природа, общество, правовые аспекты.

С развитием производства и ускорением темпов развития общества информация приобрела свойства товара и стала объектом рыночных отношений, значимость которых потребовала их правовой регламентации.

Многие ученые до сих пор используют термин «информация» узко, в рамках технических областей научного знания. Но в процессе обмена сообщениями и новостями основное внимание должно уделяться не только количественному анализу передаваемого сообщения, но и его содержанию. Информация, содержащаяся в понятийной форме, — совсем не та, которая изучается в математических и статистических теориях информации.

Социальная информация — ориентирующее знание о состоянии социальной системы, процесс обеспечения информационных потреб-

ностей общества на основе применения информационных технологий. Информация — это ценнейший интеллектуальный ресурс в системе жизнеобеспечения общества, важнейшая часть его интеллектуальной собственности, доля которой постоянно возрастает.

Особенно велико значение информации (процессов ее сбора, хранения, переработки и использования) в управлении общественными делами, социальными процессами.

Достоверная информация необходима для всех этапов управления: постановки целей, оценки проблемной ситуации, принятия управленческих решений, организации и регулирования управляющей системы. Субъект управления также должен быть информирован о результатах выполнения принятых решений, на основе чего он корректирует прошлые решения и принимает новые, с учетом допущенных ранее просчетов и неоптимальных действий.

Сбор и переработка информации, ее эффективное использование — необходимый компонент управления. Информация, используемая в управлении обществом, по самой своей природе социальна. Отражая общественные отношения (в широком смысле), отношения и процессы любого типа и уровня, она является высшим, наиболее сложным и многообразным типом информации.

Использование социальной информации связано с высшим типом целесообразности — осознанной целесообразностью, присущей только человеку мыслящему, осознанно действующему. Материальный носитель социальной информации — слышимое или видимое слово, знак, речь, которые представляют высший тип сигнала («сигнал сигналов»).

Первоисточником социальной информации является общество, его разные сферы и стороны жизни.

Информация классифицируется по различным основаниям:

- по сферам общественной жизни (экономическая, социальная, политическая, духовно-культурная);
- источникам поступления (внутренняя и внешняя);
- материальным носителям (бумажная, электронная, электрическая);
- формам носителей (радио, телевидение, книги, газеты, журналы);
- периодам использования (условно-постоянная — справочная, нормативная и переменная — оперативные сведения);
- видам основных функций управления (прогнозная, организационная, контрольно-учебная, регулятивная);
- характеру представления (количественная и качественная).

Не всякое знание может рассматриваться как информация, для понимания ее сущности большое значение имеет ее смысловое содер-

жание. К информации обычно предъявляются определенные требования:

- 1) полнота — отражение в полной мере управляемых процессов;
- 2) достоверность — формирование на основе объективных данных;
- 3) оперативность — поступление в сроки, достаточные для принятия своевременного решения;
- 4) недопустимость неиспользуемых сведений («шума»), осложняющих принятие решений;
- 5) прозрачность — невозможность различных толкований;
- 6) экономичность затрат при сборе информации, максимально возможная сохранность, наибольшее агрегирование (сжатие) при передаче на более высокий уровень управления.

Социальная информация — это информация, циркулирующая в обществе и используемая в управлении общественными процессами. Она представляет собой знания, сообщения, сведения о социальной форме движения материи и обо всех других ее формах в той мере, в какой они используются обществом, вовлечены в орбиту общественной жизни. Главная сущность социальной информации заключается в том, что она несет на себе глубокий след классовых, национальных и иных отношений, отпечаток потребностей, интересов, психических черт коллектива, отношения в котором информация отражает и который пользуется информацией. В узком смысле слова социальна та информация, которая касается прежде всего отношений людей, их взаимодействия, их потребностей, интересов и т.п.

В управлении отраслью, предприятием чрезвычайно важна информация о различных сторонах социальной структуры контингента, конкретизирующая отношения социальных групп, раскрывающая механизм социальных процессов, происходящих на предприятиях отрасли.

Опыт социального планирования на предприятиях, в объединениях, отраслях промышленности, регионах свидетельствует о стремлении общества повысить управляемость социальными процессами, происходящими в рамках отдельных его подсистем. Большое значение в этом смысле имеет управление социальными процессами в промышленных отраслях.

Систематическая, постоянно обновляемая социальная информация необходима отраслевым органам управления для выявления тенденций развития социальных процессов, прогнозирования их дальнейшего хода, своевременной разработки мероприятий, резервирования определенных средств для того, чтобы направить эти процессы в нужное русло, придать им желаемый характер.

Комплексное решение этих задач требует участия представителей многих наук. Важнейшую роль здесь должны сыграть социологи,

задача которых заключается в том, чтобы, во-первых, разработать систему показателей социального развития, систему нормативов (эталонов) по этим показателям, причем такую, которая была бы дифференцированной для различных типов предприятий, регионов и социальных групп населения.

Во-вторых, представители общественно-экономических наук должны обеспечить заблаговременный прогноз характера и направленности социальных процессов, выработать систему мероприятий по управлению этими процессами, разработать методики реализации этих мероприятий до простых операций на каждом управленческом уровне: предприятия, объединения, отрасли.

Глубокий, всесторонний системный анализ социальной информации в масштабах отрасли позволяет выявить общие тенденции в течении социальных процессов на предприятиях и в подотраслях, сравнить возникающие ситуации на предприятиях различных подотраслей, в разных регионах, установить причинные зависимости колебаний социальных показателей разных предприятий, факторы, определяющие характер социальных процессов, выработать мероприятия по управлению ими.

Правильно организованная система информации в коллективе предполагает распространение информации не только «сверху вниз», но и «снизу вверх», так как только при наличии оптимальной информации о состоянии всех сторон жизни и деятельности коллектива, о мнениях и настроениях рабочих, об их отношении к выполнению задач, стоящих перед предприятием, руководитель может принимать правильное управленческое решение, от которого во многом будет зависеть психологический настрой коллектива в целом и каждого исполняющего это решение работника в отдельности.

Требование создания отраслевых систем социальной информации вытекает, во-первых, из постоянно растущей роли социальных факторов в решении экономических задач и, во-вторых, из необходимости в связи с этим научного отношения к социальным процессам в промышленности. Научность управления требует всестороннего, комплексного исследования деятельности производственного предприятия как сложного экономического и социального организма. Проблематика управления не может быть сведена к одним лишь экономическим и инженерно-техническим вопросам, необходимо также учитывать социологические и психологические аспекты процесса управления. Практика, однако, показывает, что некоторые хозяйственные руководители недооценивают эти обстоятельства.

Для того чтобы некоторые данные стали информацией, они должны быть не просто выражены в сообщении. Реальной информацией

становится лишь то знание, сообщение, которое практически используется для управления или ориентировки (самоуправления). Современный руководитель на любом уровне управления должен иметь достаточно глубокие знания в области социологии управления. Отсутствие этих знаний лишает руководителя возможности использовать все средства для реализации производства и эффективно проводить в жизнь социальную политику страны.

Система социальной информации, построенная на унифицированных показателях, должна быть создана в каждой организации — от промышленного предприятия до отрасли.

Эффективное управление различными социальными организациями и системами немыслимо без использования информации. Такая ситуация предопределяется тем, что управление в своей сущности есть подготовка, принятие и осуществление цепи последовательных решений управляющей системой на основе информации, отражающей состояние управляемого объекта и окружающей среды, а также степень исполнения (или невыполнения) принятых управленческих решений. Под информацией обычно понимают процесс передачи сообщений между передающей и принимающей системами, что ведет к изменению разнообразия состояния последней.

Потребность в информации разных субъектов и звеньев управления неодинакова и определяется прежде всего теми задачами, которые решает в процессе управления тот или иной субъект, тот или иной руководитель, работник управленческого аппарата. Она зависит также от масштаба и важности принимаемых решений (чем масштабнее и важнее решение, тем большая по объему и разнообразная по содержанию информация необходима для его подготовки и принятия), от количества и характера управляемых, регулируемых параметров, от количества вариантов возможного состояния и поведения управляемого объекта, от величины и разнообразия возмущающих управляемую систему внутренних и внешних воздействий, от количества и качества показателей, характеризующих результаты функционирования данной системы.

По мере совершенствования управления обществом возрастает необходимость знания об объектах социологии управления, будь это социальные группы, слои населения, социальные организации, территориальные общности или подсистемы общества — экономическая, социальная, политическая, социокультурная. В этих условиях и субъект, и объект управления нуждаются в достоверной и полной информации о функционировании общества, его основных подсистем, организаций и групп. Социологические исследования показывают, что руководите-

ли и менеджеры редко и не в полной мере используют доступную информацию, несмотря на приписываемую ей первостепенную роль в процессах управления. Разработчики социальных программ чаще всего жалуются на то, что результаты их труда не используются или редко используются в управленческой деятельности. По итогам социологических исследований установлено, что менеджеры более 50% своего времени тратят на распределение документов среди подчиненных, обсуждение их с подчиненными и участие в совместном — с подчиненными или вышестоящими руководителями — решении возникающих проблем. Менее 50% опрошенных работников сферы управления использовали компьютерные отчеты в качестве основы для оценки и поощрения работников, запросов большего количества ресурсов или их перераспределения, пересмотра методов и процедур организаторской деятельности и функционирования системы управления, повышения достоверности информации.

В практике управления важное значение приобретает выявление и изучение основных факторов, определяющих интенсивность использования информации менеджерами.

Первым из таких факторов является организационная культура. Будут ли содержащиеся в информационных потоках данные правильно восприняты, поняты и воплощены в практические действия менеджера, в существенной мере зависит от его организационной культуры. В системах оценки работников управленческой сферы, как и в прежние времена, чаще всего используются такие критерии, как пунктуальность, ответственность и умение сотрудничать, а не способность быстро и квалифицированно отыскать и использовать новую информацию, необходимую для успешного решения задач, стоящих перед данной организацией.

Второй фактор, влияющий на использование менеджером полученных данных, касается содержания информации, ее адекватности изменяющимся состояниям управляемого объекта. Работники управленческой сферы иногда оказываются замороженными обилием цифр и статистических данных, им чаще всего не хватает систематизированной информации, которая бы помогла в совершенствовании управленческой деятельности. Между тем без хорошей и достоверной информации менеджерам трудно разрабатывать и осуществлять обоснованные управленческие решения, оценивать результаты их исполнения.

Третий фактор, оказывающий влияние на использование менеджером данных, — это форма представления информации. Информационные потоки содержат графики, таблицы, схемы, позволяющие воспринимать требуемую информацию более рельефно, четко и глубоко.

Если информация предназначена для того, чтобы помочь менеджеру улучшить работу, то она должна быть представлена в форме, соответствующей характеру деятельности соответствующего уровня управления, ресурсам и стилю деятельности менеджера.

Четвертый фактор, от которого во многом зависят степень и масштабы использования информации в управленческой деятельности, — это знания, умения, навыки и установки менеджера. Информация бесполезна до тех пор, пока менеджер не знает, как ее интерпретировать, осмыслить, оценить и как действовать на ее основе. Социологические исследования показывают, что некоторые работники сферы управления занимают позиции, препятствующие эффективному использованию информации. В такой ситуации преобладает недоверие к поступающим данным, их недостаточное использование и даже негативное отношение к ним, граничащее с сопротивлением.

Для того чтобы эффективно использовать информационные потоки в управленческой деятельности, продукты информационной системы должны быть представлены в форме, удобной для использования. Информационные управляющие системы должны выдавать отчеты, справки и другие сведения в стандартной форме, с ясными, четкими заголовками и по возможности с графиками, таблицами, диаграммами и другими наглядными средствами, позволяющими легче, быстрее и точнее воспринять, усвоить и оценить представленные материалы.

Информационные потоки, поступающие в сферу управления, должны помогать направлять и концентрировать внимание управленцев на насущных проблемах управленческого труда, тем самым мотивируя их более активную и эффективную деятельность.

Использование информации управленческими кадрами требует поддержки и содействия должностных лиц, функционирующих на верхних этажах управленческой пирамиды. В этом — решающий залог соответствия получаемой информации сфере деятельности, компетентности и полномочиям субъекта управления, который ее использует.

На сегодняшний день одним из условий функционирования и развития организации является применение информационных технологий. В реестре современных информационных технологий существенное значение имеют *системы управления базами данных* (СУБД). Каждая из них представляет собой пакет программ, предназначенных для того, чтобы обеспечить системный, интегрированный и гибкий подход к организации данных и доступ к ним, в том числе и в масштабах целого ведомства. Например, Министерство труда и социального обеспечения может обзавестись единой базой данных, которая будет содержать сведения и файлы на всю клиентуру, хотя клиенты подраз-

деляются на более чем два десятка различных категорий по характеру обеспечения, а сотрудники этого ведомства специализируются на работе с определенными группами клиентов.

Среди новейших информационных технологий, используемых в целях совершенствования управленческой деятельности и повышения ее эффективности, значительная роль принадлежит автоматизации офисных операций. Она представляет собой результат применения современных достижений в области технологии производства и использования микросхем, а также разработки продуктов и в сфере телекоммуникаций. Наиболее распространенные технологии офисной автоматизации — это текстовые редакторы, электронная почта, факсимильная связь, автоматизированные рабочие места и технологические возможности проведения телеконференций.

Большие ресурсы для роста эффективности управленческой деятельности заложены в *системах поддержки принятия решений* (СППР). Они представляют собой компьютерную информационную систему, которая поставляет работникам высших звеньев управления информацию, используемую для нетрадиционного полиструктурного принятия непрограммируемых управленческих решений. Они способны оказать поддержку руководителю и менеджеру в принятии нетривиальных решений, облегчают пользователю манипуляции множеством разнообразных данных, разработку моделей и построение сценариев. Их использование повышает качество управленческих решений, особенно если это связано с множественными целями и требует учета множественных вариантов.

На переднем крае современных информационных технологий находятся *экспертные системы*. Опирающиеся на исследования в области искусственного интеллекта, экспертные системы предназначены для того, чтобы подражать процессам человеческой мыслительной деятельности. В отличие от других компьютерных технологий они способны производить не только вычислительные операции, но и делать выводы исходя из фактов и заданных правил, что во многом напоминает умозаключение думающего человека. Такие функции экспертной системы обеспечиваются наличием базы знаний, содержащей знания эксперта-человека, а также генератором выводов, содержащим правила и стандартные оценки, используемые экспертом, чтобы прийти к определенному заключению. Эти системы могут с успехом применяться в таких сложных видах управленческой деятельности, как анализ инвестиционных проектов или определение характера чрезвычайных действий в случае наводнения, землетрясения, технологической

катастрофы и других экстремальных ситуаций, в которых всегда существует множество неопределенных, непредсказуемых элементов, поэтому их часто называют интеллектуальными консультационными системами.

Квалифицированное применение современных информационных технологий дает возможность обеспечить качественную и количественную эффективность, рентабельность и экономичность управленческой деятельности. Если говорят о качественной эффективности, то имеют в виду достижение наилучшего из возможных результатов управленческой деятельности. Количественная эффективность воплощается в достижении наилучших конечных показателей, содействующих достижению более высокой производительности труда или снижению темпов инфляции. Рентабельность означает наилучшее соотношение между показателями на входе и выходе системы, например соотношение между затратами и полученными результатами. Экономичность означает минимальную затрату ресурсов для принятия и осуществления управленческого решения.

Однако применение современных информационных технологий создает не только обширное пространство новых возможностей для повышения эффективности управленческой деятельности, но и ряд новых, не существовавших ранее проблем. Одна из наиболее острых среди них — компьютерная грамотность, или, в более широком и существенном смысле, — грамотность управленческих кадров в области современных информационных технологий. Такая грамотность предполагает наличие у руководителей и менеджеров глубокого понимания, что такое компьютеры, как они работают и как соотносятся с повседневными рабочими функциями; умение использовать их в повседневной деятельности, подсказать другим сотрудникам, где и как они могут применяться. Компьютерная грамотность управленческого персонала включает в себя также понимание того, как эффективно пользоваться информационными технологиями, как и любыми другими ресурсами социальной организации или системы — финансовыми, материально-техническими и людскими. Менеджеры не должны питать иллюзий, будто повышение эффективности управленческой деятельности просто следует за применением информационных технологий подобно тому, как весна следует за зимой, а лето — за весной. Им необходимо оценивать различные варианты и возможности предполагаемого применения той или иной информационной технологии.

Информация, используемая в управлении общественными системами, являет собой сложную совокупность, взаимодействие различ-

ных информационных потоков. Сюда входит исходная информация, необходимая для выработки и принятия управленческих решений; сами решения, или управленческие команды, предопределяющие организацию управляющих и управляемых систем; регулирующая информация, представленная различного рода параметрами, нормативами, законами, инструкциями, технологическими картами и т.д.; оперативная информация, поступающая в процессе функционирования системы и характеризующая ее состояние; внешняя информация, поступающая от других систем, коммуникационно (функционально или структурно) связанных с данной системой; контрольно-учетная информация, характеризующая течение и результаты работы системы. Отобрать из многообразия информации данные, имеющие для управления существенное значение, — ответственная и трудная задача.

Важнейшим средством получения достоверной социальной информации является не только широкое использование технических (компьютерных) средств получения социальной информации, но и формирование нового типа культуры — гуманитарно-технологической. Важнейшим механизмом ее формирования является изменение стиля мышления, который постепенно становится концептуальным (гуманитарным), стратегическим и конструктивным, технологическим, находящим пути и средства решения все усложняющихся социальных задач. Наличие в нашем обществе двух культур, «гуманитарной» и технократической, которые пока слабо взаимодействуют, порождает многие информационные проблемы в управлении.

Мировое сообщество в целом, включая и нашу страну, вступило в новый этап развития своей цивилизации — становление информационного общества. Этот процесс часто называют третьей социально-технической революцией, информатизацией общества. Информатизация общества неизбежно затрагивает не только материальное производство и коммуникации, но и социальные отношения, культуру, интеллектуальную деятельность во всех ее многообразных проявлениях. Вполне очевидно, что информатизация общества накладывает свой отпечаток и непосредственно на деятельность людей, работающих в сфере организации и управления. Перед ними открываются несравненно более широкие возможности в получении, хранении, обработке, передаче, оформлении самой разнообразной по своему содержанию и форме представлений информации о различных сторонах жизни общества.

Трудно найти сферу или область человеческой деятельности, где бы информация не играла важной роли, ибо она обеспечивает самоорганизацию не только человека, но и всего животного и растительного мира, в результате появилась новая отрасль научного знания — инфор-

мациология — наука фундаментального исследования всех процессов и явлений микро- и макромиров Вселенной, обобщения практического и теоретического материала физико-химических, астрофизических, ядерных, биологических, космических и других исследований с единой информационной точки зрения.

Информационная революция предъявляет новые требования к деловым качествам руководителя. Среди них можно назвать умение и навыки пользоваться сложной техникой управления, определять стратегию развития информационных систем, разрабатывать программные продукты для машинных носителей информации, что позволяет в управлении своевременно обнаруживать и разрешать конфликты, быстро ориентироваться при возникновении проблемных ситуаций, четко обосновывать принятые решения, своевременно доводить их до исполнителей.

Творческий подход к решению управленческих задач, развитие стратегического мышления в процессе подготовки и переподготовки руководителей все более тесно связывают теперь с использованием новой информационной технологии, с широкими возможностями автоматизированных систем.

В целом информационные технологии коренным образом преобразуют интеллектуальный потенциал управления.

Наука служит обществу в целом, его социальному обустройству, а тем самым управлению и интересам общества. Необходима универсальная технология современного включения науки в механизм управления обществом, концепция и технология поддержки самой науки, ее приоритетных направлений. Без этого невозможно обеспечить управление современными информационными технологиями, роль которых непрерывно возрастает.

Информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать мировые, национальные и региональные информационные ресурсы общества, которые сегодня становятся таким же стратегически важным фактором развития цивилизации, как полезные ископаемые, энергия, материальные и людские ресурсы.

Быстрое развитие информационной сферы общества существенным образом видоизменяет структуру занятости населения, приводит к появлению новых профессий и рабочих мест и поэтому требует соответствующей ориентации системы образования. При этом они, как правило, реализуют наиболее ответственные «интеллектуальные» функции технологических решений. Характерными примерами этого являются системы автоматизированного проектирования промыш-

ленных изделий, гибкие автоматизированные и роботизированные производства, автоматизированные системы управления технологическими процессами, моделирующие комплексы для проведения испытаний сложных технических систем, различного рода экспертные системы и т.п.

Информационные технологии играют сегодня исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации.

Информатизация оказывает столь сильное влияние на экономическую, социальную, научно-техническую и культурную сферы жизни современного общества, что ученые справедливо квалифицируют ее как социотехнологическую революцию, возможные последствия которой еще недостаточно изучены и осознаны. Несомненно одно — становление информационного общества повлечет за собой радикальные изменения не только в сфере производства и деловой активности людей, но и во всей деятельности по управлению делами общества.

В настоящем и будущем всем предстоит решать проблему адаптации к новым условиям жизни в информационном обществе, где решающую роль будут играть не вещество и энергия, а информация и научные знания. Уже сегодня они рассматриваются специалистами в качестве приоритетных факторов, которые будут определять не только общий стратегический потенциал общества, но и перспективы его дальнейшего развития.

В этих условиях исключительно важно внедрить в систему образования новые принципы изучения информатики, которые должны обеспечить формирование у людей новых, современных представлений о роли информации и информационных процессов в природе и обществе. При этом важное место должно быть уделено общим закономерностям процесса информатизации общества, его воздействия на экономические и социальные структуры общества, на роль и положение самого человека в обществе и социологии управления.

Контрольные вопросы

1. Что такое информация?
2. Что такое социальная информация?
3. По каким основаниям классифицируется информация?
4. Какие требования предъявляются к информации?
5. На каких показателях построена система социальной информации?
6. Какую роль на сегодняшний день играют информационные технологии в управлении организацией?
7. Что влияет на развитие информационной сферы?

4.3. СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Изучением управленческой деятельности под углом зрения социальных взаимодействий занимается одна из многочисленных отраслей социологической науки — социология управления.

Управление в любых его проявлениях в общественной жизни — на производстве, в деятельности административных органов государства и должностных лиц — представляет собой воздействие одних людей — управляющих, т.е. реализующих полномочия и функции управления — на других, выступающих объектом этого воздействия, т.е. управляемых.

Но первые в свою очередь испытывают на себе воздействия вторых в процессе осуществления соответствующих функций. Эти воздействия могут быть разными либо готовность выполнять управленческие предписания, либо, напротив, более или менее сильное сопротивление этим предписаниям и др. Понятно, что в любом случае между управляющими и управляемыми складывается социальное взаимодействие.

Социальное взаимодействие связывает и самих лиц, осуществляющих функции управления в какой-то системе (в тех случаях, когда это является делом не одного человека, а команды, более или менее многочисленного аппарата и т.п., как чаще всего и бывает), а также разные организационные образования, учреждения, занимающиеся совместно управлением одним и тем же объектом (группой объектов). Например, в системе управления предприятием (фирмой) между руководителем его и работниками служб аппарата управления этого предприятия (фирмы), а также между работниками, находящимися на разных ступенях аппаратной иерархии, складывается целая система взаимодействий — формальных, служебных, в рамках которых работники управленческого аппарата связаны друг с другом выполнением своих должностных обязанностей, и неформальных, неофициальных, проявляющихся в дружеских контактах или, напротив, в напряженных или даже конфликтных отношениях. Все эти взаимодействия также основываются на обмене различной информацией соответственно служебной или личной.

С другой стороны, рядовые работники предприятия также связаны системой взаимодействий друг с другом. И характер этих взаимодействий существенным образом сказывается на том, как строится управление в данной организации. Например, если взаимодействие работников в трудовом коллективе характеризуется их высокой взаим-

ной ответственностью и дисциплинированностью, управление таким коллективом может быть мягким, напоминающим дирижирование. Если же в этом взаимодействии превалирует разобщенность между людьми, несогласованность их действий, безответственность в выполнении своих функций и т.п., требуется жесткое, авторитарное управление.

Подобным же образом социальными взаимодействиями пронизано управление общественными системами и процессами в более широких масштабах, вплоть до общегосударственного уровня. Так, осуществляя управление страной, правительство и другие высшие государственные органы оказываются во взаимодействии с гражданами и различными организационными структурами, на поведение которых направлены соответствующие управленческие воздействия. Вместе с тем и сами субъекты этого управления, выполняя свои задачи и функции, оказываются также во взаимодействии друг с другом.

Элементы социологического подхода требуют при разработке и реализации управленческих решений и программ, во-первых, анализировать складывающиеся при этом социальные взаимодействия, учитывать их и стремиться придать им оптимальный характер и, во-вторых, учитывая сказанное об информационном обмене как основе социального взаимодействия, оптимизировать этот обмен. Все это вместе взятое будет способствовать обеспечению эффективности управления.

Социологический подход к общественным явлениям раскрывает социальные факторы, детерминирующие ту деятельность людей, посредством которой они вступают в социальное взаимодействие. И это тоже очень важно для понимания сущности управленческой деятельности и ее оптимизации.

Остановимся на двух, особенно важных именно для социологии управления элементах механизма детерминации человеческого поведения.

Во-первых, исходным фактором, побуждающим человека, а также и массы людей и различные их объединения, организации действовать, являются потребности. Потребность — это нужда в чем-то, испытываемая потенциальным субъектом действия: в пище и других нужных для поддержания жизни материальных благах, знаниях и иных духовных ценностях, общении, признании, власти, самовыражении и т.д. И управленческая деятельность всегда направлена на удовлетворение какой-то потребности или нескольких потребностей. Этим определяется цель конкретной управленческой деятельности и последующие действия, ведущие к ее достижению. В ряде случаев соответствующая деятельность преследует цель непосредственно удовлетворять потребности тех, кто выступает объектом управления; таковы,

например, действия руководства организации по созданию более благоприятных и безопасных условий труда.

Но во многих случаях имеется в виду управление поведением людей на достижение целей, вытекающих из потребностей не их самих, а государства, производства и других социальных систем. Например, осуществляются меры, направленные на повышение трудовой дисциплины на производстве, качества труда.

Однако и в таких случаях управление будет более эффективным, если оно строится с учетом потребностей управляемых, например предусматривает их материальную заинтересованность в достижении соответствующих управленческих целей.

Во-вторых, характер деятельности субъекта, а следовательно, и его взаимодействия с другими, детерминируется его социальным статусом и выполняемыми им социальными ролями. Социальный статус — это положение, которое человек занимает в иерархически организованной общественной системе (когда положение одних выше, чем других) и обществе в целом или в каком-то социальном образовании более ограниченного масштаба, например в трудовой организации. Понятно, насколько различно это положение у руководителя организации, руководителей ее подразделений, рядовых работников, не выполняющих административно-распорядительные функции. Этими различиями определяются действия каждого из них в тех социальных взаимодействиях, которые складываются между ними в процессе управления организацией. Руководитель организации выполняет максимально широкий — для данного масштаба — круг управленческих действий, руководители подразделений — менее широкий круг, но во многом более конкретных действий, в то же время они выполняют идущие к ним сверху указания, рядовые работники обязаны выполнять идущие к ним управленческие указания и в то же время могут выражать свое отношение к ним, проявлять инициативу и т.д.

Социальная роль — это набор функций и стереотипов поведения, характеризующих постоянно воспроизводящуюся деятельность человека в разных социальных взаимодействиях. Поскольку взаимодействия, в которых участвует человек, различны по своей природе, различны и выполняемые им роли: в семейной жизни — роль супруга, родителя и др., в трудовой деятельности — работника с определенным набором функций и обязанностей, в политической жизни — активного деятеля или сторонника определенной партии, движения и т.д. В управленческих взаимодействиях человек выполняет ролевые функции руководителя того или иного масштаба в соответствии с занимаемым статусом либо функции исполнителя, круг которых также определен его положением в данной организации.

В реальной действительности субъект любого социального взаимодействия, в том числе и управленческого, может выполнять связанные с его статусом ролевые функции, требования, ожидания лучше или хуже, более или менее полно и адекватно. Может быть и превышение ролевых полномочий, определяемых данным статусом человека, и различные злоупотребления своим положением. Такие отклонения неизбежно порождают негативные последствия, поэтому управленческая деятельность должна быть настроена и отрегулирована так, чтобы максимально исключать возможность таких отклонений, а в случае их возникновения — успешно устранять. Чем лучше в организации управленческого взаимодействия обеспечивается выполнение каждым его субъектом ролевых функций, вытекающих из его статуса, тем эффективнее оказывается соответствующая управленческая деятельность. Каждая организация является системой.

Система — это упорядоченное единство неких материальных или нематериальных объектов, взаимосвязанных между собой и представляющих собой единое целостное образование.

Общественная система может состоять и из двух-трех постоянно взаимодействующих между собой индивидов — семья, экипаж самолета и др. Общественными системами являются социальные группы и другие социальные общности: семья, класс, социальный слой, трудовой и учебный коллектив, нация и др. Другим типом общественных систем выступают организации — производственные, хозяйственные, политические, добровольные объединения, различные государственные организации.

Управление в обществе осуществляется как раз главным образом в рамках или посредством систем этого типа — организаций. В любой организации есть управляющая и управляемая системы. Поскольку организация в целом выступает в качестве системы, они являются ее подсистемами. Социологический подход к анализу управляющей системы в той или иной организации предполагает выяснение того, насколько функциональными являются ее построение, взаимосвязи между образующими ее элементами и ее деятельность. Это значит — насколько названные аспекты управляющей системы соответствуют той роли, которую должна выполнять организация, насколько данная ее подсистема обеспечивает нормальное и эффективное функционирование целого. Социальное взаимодействие, возникающее в процессе управленческой деятельности, о чем речь шла выше, складывается как раз между управляющей и управляемой подсистемами организации, а также и внутри каждой из них. Социологический анализ этих взаимодействий с позиций системной методологии позволяет наиболее глубоко проникнуть в соответствующую реальность.

Исключительно большое значение для эффективности функционирования организации имеет слаженность ее управляющей системы, приверженность образующих ее людей, профессионально занимающихся управленческой деятельностью, общим целям, наличие у них одинаковых — хотя бы в главном — представлений о своих задачах и путях обеспечения эффективной деятельности организации. В наибольшей мере все это проявляется в таком собрании единомышленников, которое принято называть командой. Хорошо подобранная команда, члены которой спаяны в официальном, служебном плане взаимной ответственностью и конструктивным сотрудничеством и неформальными узами взаимного доверия, является очень важным фактором эффективной деятельности организации в целом.

Очень часто устойчивым социальным взаимодействием оказываются связаны две или более организации. Таким образом возникает особого типа система, которая может быть названа межорганизационной. На такие системы обычно не обращается внимание в социологической литературе, а между тем они занимают большое место и жизни и очень важны как раз в плане проблематики социологии управления. В большинстве случаев сущность межорганизационной системы заключается в том, что одна из организаций управляет другой (другими), как, например, вышестоящий государственный орган — нижестоящим или фирма — дочерним самостоятельным предприятием.

Но бывает, что организации, образующие такую систему, не связаны отношениями подчиненности, между ними существует лишь функциональная связь. Примером может служить связь между органами представительной и исполнительной власти (на федеральном, региональном или местном уровне). Это две самостоятельные организации, образующие единую систему — властную структуру соответствующего уровня. Они, естественно, связаны между собой множеством нитей, но ни одна из них не управляет другой. Бывают и другие разновидности межорганизационных систем, т.е. с другими видами взаимодействий между их составными частями. Управление жизнедеятельностью всех таких разновидностей систем имеет совершенно иной характер по сравнению с управлением системами, в которых одна (или несколько) из них находятся в подчинении у другой. Система управления здесь складывается на началах своеобразного паритетного взаимоучастия связанных таким образом организаций в виде некоей координирующей их деятельности системы, не пользующейся командными методами.

В общественной жизни существуют системы, которые состоят не из людей и их объединений, как рассмотренные выше, а из чисто ду-

ховных образований. Ими являются, например, науки или идеологические системы, представляющие собой строго упорядоченные совокупности идей, положений и т.п. Некоторые из таких систем, например существующие в определенной общественной среде системы моральных представлений или культурных ценностей, имеют прямое отношение к управлению общественной жизнью. На их рассмотрении вместе с некоторыми другими, близкими к ним явлениями придется остановиться специально.

Необходимо рассмотреть очень важный аспект функционирования общественных систем, являющихся объединениями людей. Суть его в том, что устойчивые социальные взаимодействия, объединяющие людей в ту или иную систему, формируют такие существенные связи между ними, которые называются общественными отношениями. Нередко в литературе их именуют социальными отношениями, но такая терминология представляется неточной: социальные отношения являются лишь одним из типов более широкого множества, охватывающего разные по своей сущности общественные отношения — в зависимости от типа систем, в которых они складываются. Общественные отношения между людьми возникают и в экономике по поводу средств производства и их использования в производственно-трудовой деятельности. Они и называются экономическими отношениями. Складывающиеся в политических системах отношения по поводу власти являются политическими. Особым типом являются духовные отношения.

В одном ряду с названными может быть выделен еще один тип общественных отношений, которые и следует называть социальными. Социальные отношения в качестве особого типа выделяются нередко в социологической литературе (хотя и не всегда). Но на их суть и специфику существуют разные взгляды. Иногда их определяют как отношения между классами и другими социальными группами. Однако это представляется неточным хотя бы уже потому, что и другие типы общественных отношений — экономические, политические — складываются между теми же субъектами; и в то же время не только между ними, как и социальные, а и между той или иной социальной общностью или даже обществом в целом и личностью, да и между самими индивидами. Ко всему прочему упомянутый подход не позволяет выйти на такую разновидность социальных отношений, как отношения социально-трудовые, представляющие для нас особенно большой интерес. Специфика социальных отношений, отличающая их от других типов общественных отношений, выявляется, очевидно, не по субъектам (которые, как видно, могут быть теми же самыми в общественных отношениях разных типов), а по объекту — по поводу чего они склады-

ваются. Именно по такому основанию выявляется отмеченная выше специфика и экономических, и политических отношений.

Нередко в повседневной практике происходят обсуждения социальных проблем, их нерешенности или путей решения и т.д.; прежде всего имеются в виду создаваемые обществом возможности для получения людьми источников средств к существованию, медицинской помощи, образования, здоровой среды обитания и других благ. Все это и многое другое необходимо людям для удовлетворения жизненных потребностей. По поводу возможностей получения таких благ, ценностей и складываются отношения между личностью и обществом либо каким-то социальным сообществом меньшего масштаба, например трудовым коллективом. Человек стремится получить от соответствующей социальной среды нужные ему блага. Если человеческое сообщество идет навстречу его желаниям и требованиям, тогда между ними возникает социальное отношение позитивного взаимодействия. В свою очередь социальная среда тоже стремится получить от этого человека некие ценности — формирование у него таких социально ценных качеств, как трудолюбие, законопослушность, дисциплинированность, ответственность и т.п., и их практическое воплощение в жизнедеятельности. Если это достигается, то между людьми и социальной средой, дающей ему желаемые блага, складываются социальные отношения конструктивного сотрудничества. Если же названные субъекты социального взаимодействия не получают друг от друга желаемых благ, отношения между ними принимают конфликтный характер.

Социальные отношения проявляются в разных видах. Но в любом случае они складываются на основе стремлений людей к получению различных необходимых им благ, ценностей. В конечном же счете соответствующее стремление вызывается потребностями людей, которые, как говорится, являются определяющими факторами человеческой деятельности. В то же время в основе этих отношений во многих случаях лежит стремление общественных структур к обеспечению потребностей общества. Таким образом, с учетом всех рассмотренных моментов, представляется наиболее точным определить социальные отношения как отношения между людьми и их объединениями по поводу обеспечения личных и общественных потребностей, а также по поводу социального статуса субъектов взаимодействия, который создает определение ими своих потребностей. Социальные отношения складываются и между индивидами, и между ними и общественными структурами разных масштабов вплоть до общества в целом.

Разновидностью социальных отношений являются те из них, которые складываются в сфере труда и потому называются социально-

трудовыми. Они связаны с обеспечением общественных и личных потребностей, касающихся использования труда, и возникают как между индивидами, выступающими в роли работников (в том числе потенциальных), так и между ними и различными общественными структурами: предприятиями и другими организациями как носителями функций работодателя, их службами и должностными лицами, учреждениями профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников, службами занятости и трудоустройства, государственными и муниципальными органами, выступающими в роли учреждений, выполняющих функции, связанные с занятостью и трудоустройством, с обществом в целом, поскольку оно также призвано выполнять эти функции.

Социальные отношения, в том числе социально-трудовые, выступают важным объектом управления со стороны государства, органов местного самоуправления, профсоюзов и других управленческих структур. Смысл управления социальными отношениями заключается в их оптимизации, т.е. в создании более благоприятных условий, для удовлетворения людьми их разнообразных жизненных потребностей, для формирования у них позитивных социальных качеств, служащих обеспечению общественных потребностей, для уменьшения оснований конфликтности и усиления конструктивного сотрудничества между субъектами социальных взаимодействий.

Общественные отношения, в том числе и социальные, включая социально-трудовые отношения, находят свое практическое воплощение в множестве различных явлений и процессов, из которых и складывается жизнедеятельность систем, относящихся к соответствующей сфере общественной жизни. Экономические отношения находят выражение в различных действиях по производству материальных и нематериальных благ, налаживании делового партнерства между субъектами производственной деятельности, усилиях по снижению затрат и повышению конкурентоспособности производства и т.д. Политические отношения — в деятельности политических организаций, формировании органов власти, в ее поддержке или борьбе с ней и т.д. Духовные — в поддержании и изменении духовных традиций, выработке новых представлений и концепций, борьбе идей и т.д. Наиболее интересные для нас — социальные отношения — проявляются в формировании и жизнедеятельности социальных общностей и организаций, изменении статуса людей в рамках этих социальных образований, в создании тех или иных возможностей для удовлетворения их жизненных потребностей, формировании социальных качеств людей.

Явления и процессы, в которых проявляются общественные отношения, также выступают объектами управления. И управление та-

кими явлениями и процессами, как и воплощающимися в них общественными отношениями, оказывается тем более эффективным, чем полнее субъектом управления выявляется природа и особенности таких объектов — общественных явлений, процессов, отношений, на которые он оказывает воздействие.

В самой управленческой деятельности тоже складываются определенные отношения — между лицами и организационными структурами, осуществляющими соответствующие функции, и теми, кем они управляют. Эти управленческие отношения в литературе квалифицируются по-разному, иногда как самостоятельный тип общественных отношений, однопорядковый с экономическими, политическими, социальными, духовными. Однако представляется более правильным считать управленческие отношения разновидностью социальных. Они, как любые социальные, складываются по поводу социального статуса, который различен у управляющих и управляемых, и стремления к получению благ, ценностей, необходимых индивидам и общественным структурам для удовлетворения их потребностей. Деятельность, проявляющаяся в управленческих отношениях, как раз способствует — в меру своей эффективности — получению разнообразных благ, необходимых обществу либо гражданам или каким-то их объединениям. Какими оказываются эти блага, зависит от того, в какой области и в отношении чего осуществляется управление — в производстве (товары и услуги), в организации работы учреждений образования (повышение знаний учащихся), науки (новые знания и технологии), здравоохранения (сохранение и восстановление здоровья), охраны общественного порядка (безопасность граждан и общества) и т.д.

Итак, рассматриваемая с социологической точки зрения общественная жизнь представляет собой совокупность большого числа общественных систем, различных по природе и масштабам. Индивиды, образующие эти системы, находятся во взаимодействии друг с другом и спаяны различными общественными отношениями. И сами общественные системы находятся во взаимодействии друг с другом и связаны общественными отношениями.

Контрольные вопросы

1. Какова основа социального взаимодействия?
2. Охарактеризуйте социологический подход.
3. Что такое социальный статус?
4. Какова социальная роль организации?

ГЛАВА 5

РОЛЬ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ В РАЗВИТИИ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

5.1. ПРИНЯТИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

Принятие решений для любого руководителя — это постоянная и ответственная работа. Необходимость принятия решений пронизывает все, что делает руководитель любого уровня иерархии, формулируя цели организации и ее отдельных подразделений и добиваясь их достижения. При этом можно выделить четыре основные функции руководителя в этом процессе.

1. Управление процессом выработки решения.
2. Выдвижение задачи для решения, участие в ее конкретизации и выборе оценочных критериев. Умение правильно определить и поставить задачу — важнейшая обязанность руководителя, творческая часть его работы.
3. Принятие решения.
4. Выполнение решения.

Отсюда вытекает ведущая и определяющая роль руководителя в процессе выработки, принятия и реализации управленческих решений. Вместе с тем, поскольку принятые решения касаются многих людей, понимание природы и сути принятия решений чрезвычайно важно не только для руководящих работников, но и для каждого, кто хочет добиться успеха в области управления.

Решение — это конструктивный, сбалансированный комплекс конкретных, взаимосвязанных и взаимообусловленных мер по реализации производственных, экономических, социальных и других задач, поэтому рациональность выработки, принятия и реализации управленческих решений во многом определяет успех предпринимательства.

Управленческое решение — это процесс сознательного выбора на основании имеющейся информации и в соответствии с выбранным (заданным) критерием одной из возможных альтернатив разрешения конкретной управленческой ситуации.

Следовательно, говорить об управленческом решении можно только в том случае, если одновременно присутствуют следующие четы-

ре основных его элемента: 1) управленческая ситуация; 2) информация; 3) альтернативность; 4) критерий.

Управленческая ситуация. При рассмотрении данного элемента нужно учитывать, что далеко не каждая возникающая ситуация может быть отнесена к классу управленческих ситуаций. Для этого она должна отвечать ряду требований, а именно:

- несовпадение интересов сторон;
- разрешимость, ибо в противном случае ни о каком управленческом воздействии речь идти не может;
- вариантность поведения участников конфликта;
- обязательно должно быть лицо, принимающее решение (ЛПР).

При анализе управленческих ситуаций необходимо учитывать, что они могут относиться к одному из следующих четырех классов:

- 1) стандартные, подчиняющиеся строгим правилам поведения;
- 2) структурированные (количественно сформулированные), в которых существенные зависимости выявлены настолько хорошо, что могут быть выражены в числах или символах, получающих в конце концов численные оценки;
- 3) неструктурированные (качественно выраженные), содержащие лишь описание важнейших ресурсов, признаков и характеристик, количественные зависимости между которыми неизвестны;
- 4) слабоструктурированные (смешанные), которые содержат как качественные, так и количественные элементы, причем качественные, малоизвестные и неопределенные их стороны имеют тенденцию доминировать.

Следует подчеркнуть, что между перечисленными классами ситуаций не существует четкого различия. Многие ситуации первоначально выступают как неструктурированные или слабоструктурированные, но по мере их анализа нередко превращаются в ситуации структурированные или даже стандартные. Каждая организация постоянно имеет дело с различными классами ситуаций, соотношение которых может различаться в зависимости от объективных условий ее деятельности и других факторов, определяющих степень неопределенности, с которой она сталкивается.

Информация. Взаимодействие людей в процессе управления носит информационный характер. Успех процесса управления в значительной степени определяется полнотой, качеством информации и характером ее использования при принятии решений.

Обладая нужной информацией, можно уверенно и правильно воспринимать и анализировать опыт прошлого, ориентироваться

в возможных изменениях окружающей обстановки, намечать целесообразные варианты действий с учетом перспектив развития ситуации.

Основные трудности, возникающие при использовании информации, можно подразделить на четыре группы.

1. Исходная статистическая информация зачастую бывает недостаточно достоверной. Однако даже и при наличии достоверных данных о прошлом они не всегда могут служить надежной базой для принятия решений, направленных в будущее.

2. Некоторая часть информации, необходимой для выбора наилучшего варианта решения, имеет качественный характер и не поддается количественным измерениям. Так, нельзя точно рассчитать степень влияния социальных и политических факторов на реализацию решения, разработать формулы для оценки поведения людей в коллективе и т.п. Но, поскольку все эти факторы и явления оказывают существенное влияние на результаты решений, их нельзя не учитывать.

3. В практике управления часто возникают ситуации, когда в момент принятия решения необходимая информация отсутствует, а ее получение связано со значительными затратами времени и средств.

4. Существует большая группа факторов, которые будут влиять на реализацию решений, но при подготовке управленческих решений их нельзя точно предсказать.

Естественно, что при отсутствии или недостоверности информации принять обоснованное решение менеджеру практически невозможно, так как он не будет владеть ситуацией в полной мере.

В связи с этим управленческая информация должна быть достоверной, краткой, четкой, точной, полной, достаточной, своевременной и удобной для использования.

Альтернативность. Кроме неопределенности, обусловленной недостатком информации и невозможностью количественной оценки ряда факторов, при подготовке решений всегда существует неопределенность выбора, связанная с наличием нескольких альтернатив достижения поставленной цели.

Осуществление выбора альтернативы — самый сложный и ответственный шаг. При этом лицо, принимающее решение, определяется в направлении действий по достижению цели, т.е. у него должно сложиться полное или близкое к нему представление об оптимальной стратегии разрешения проблемы.

Критерий (мерило оценки) предназначен для оценки альтернатив с учетом всех их существенных свойств и особенностей, т.е. всесторонне, в отличие от показателя, который характеризует вариант только с одной стороны. Таким образом, важнейшая задача менеджера

заключается в разработке и применении специальных рекомендаций или правил сравнения этих вариантов по совокупности несоизмеримых показателей с целью выбора наилучшего. Критерий должен быть средством, которое отражает предпочтение менеджера, ответственного за принятие решения, по отношению к возможным его вариантам.

В процессе принятия и реализации управленческих решений с целью обеспечения высокой их результативности необходимо учитывать следующие моменты.

1. Наличие времени, достаточного для принятия решения.

Принятие окончательного решения, как правило, не должно носить слишком срочного («пожарного») характера. Однако при этом следует все же учитывать, что в некоторых случаях, когда возникает необходимость оперативной (быстрой) выработки важного решения, задержка в его принятии может привести к неблагоприятному воздействию на достижение целей организации или даже к угрозе самого ее существования.

2. Экономическая рациональность.

Затраты на участие в процессе принятия решений не должны быть слишком высоки и превышать тех выгод, которые приносит реализация данного решения.

3. Внутренняя стратегия участия подчиненных в принятии решений.

Здесь речь идет о том, что предоставление подчиненным возможности участвовать в процессе принятия решений не должно приводить у них к сознанию будущей вины за вероятные «катастрофические» их последствия. Другими словами, чтобы у подчиненного возникло желание активно участвовать в принятии решений, он должен быть твердо уверен в том, что независимо от его действий и предложений (естественно, не приводящих к постоянным ошибкам при принятии решения) его статус и роль в коллективе не подвергнутся нежелательным изменениям.

4. Обеспечение каналов связи.

Для обеспечения активной деятельности работников в процессе принятия решений должны быть предусмотрены и рационально организованы каналы, с помощью которых члены коллектива смогут принять в этом участие.

5. Подготовка работников к участию в процессе принятия решений.

Способности человека, проявляемые в процессе принятия решений, не могут быть полностью реализованы до тех пор, пока он в достаточной степени не будет обучен и подготовлен к этой деятельности.

Процесс принятия решений сложен и многосторонен и включает целый ряд последовательных этапов (стадий). Совокупность этих эта-

пов будет разной для различных видов проблем, так как каждый из них требует своего пути (направления) решения. Кроме того, в каждой организации практика разработки и принятия управленческих решений имеет свои особенности, определяемые характером и спецификой ее деятельности, организационной структурой, действующей системой коммуникаций, внутренней культурой и т.п.

Тем не менее, как показывает практика, имеется нечто общее, характерное для любого процесса принятия решений, где бы он ни осуществлялся. Это тот единый стержень, который формирует технологию разработки и принятия решений, используемую в любой организации.

В условиях недостаточности информации по изучаемой проблеме, невозможности все строго подсчитать и проанализировать, при множественности мнений о целях, критериях и т.п. не может существовать единственного, лучшего подхода к принятию управленческих решений.

Возможны разные способы представления процесса принятия решений, в основе которых лежат различные подходы к управлению. Особенно широкое распространение в последнее время получил ситуационный подход, поскольку он наиболее полно отражает проблемы, возникающие при управленческой деятельности, универсален и, по существу, содержит основные методы, связанные с принятием управленческих решений и используемые в других подходах.

Под качеством управленческих решений следует понимать степень его соответствия характеру разрешаемых задач функционирования и развития производственных систем — в какой степени УР обеспечивает дальнейшие пути развития производственной системы в условиях формирования рыночных отношений.

Факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений, могут классифицироваться по различным признакам — как факторы внутренней природы (связанные с управляющей и управляемой системами), так и внешние факторы (влияние окружающей среды). К этим факторам относятся следующие:

- законы объективного мира, связанные с принятием и реализацией УР;
- четкая формулировка цели — для чего принимается УР, какие реальные результаты могут быть достигнуты, как измерить, соотнести поставленную цель и достигнутые результаты;
- объем и ценность информации — для успешного принятия УР главным является не объем информации, а ценность, определяемая уровнем профессионализма, опыта, интуицией кадров;

- время разработки УР — как правило, управленческое решение всегда принимается в условиях дефицита времени и чрезвычайных обстоятельств (дефицита ресурсов, активности конкурентов, рыночной конъюнктуры, непоследовательного поведения политиков);
- организационные структуры управления;
- формы и методы осуществления управленческой деятельности;
- методы и методики разработки и реализации УР (например, если фирма лидирует — методика одна, если следует за другими — иная);
- субъективность оценки варианта выбора решения (чем более неординарным является УР, тем субъективнее оценка);
- состояние управляющей и управляемой систем (психологический климат, авторитет руководителя, профессионально-квалификационный состав кадров и т.д.);
- система экспертных оценок уровня качества и эффективности УР.

Управленческие решения должны опираться на объективные законы и закономерности общественного развития. С другой стороны, УР существенным образом зависят от множества субъективных факторов — логики разработки решений, качества оценки ситуации, структуризации задач и проблем, определенного уровня культуры управления, механизма реализации решений, исполнительской дисциплины и т.п. При этом необходимо всегда помнить, что даже тщательно продуманные решения могут оказаться неэффективными, если они не смогут предвосхитить возможных изменений в ситуации, состоянии производственной системы.

Принятие решений в управлении представляет собой сложный и систематизированный процесс, состоящий из ряда стадий и этапов, начинающийся с формулирования проблемы и заканчивающийся совершением действий, решающих эту проблему (см. рис. 5.1).

Первая стадия «Признание необходимости решения» включает следующие этапы:

- признание проблемы;
- формулирование проблемы;
- определение критериев успешного решения проблемы.

Главная задача состоит в правильной постановке цели решения. Любой процесс принятия решения должен начинаться с осознания необходимости его принятия.

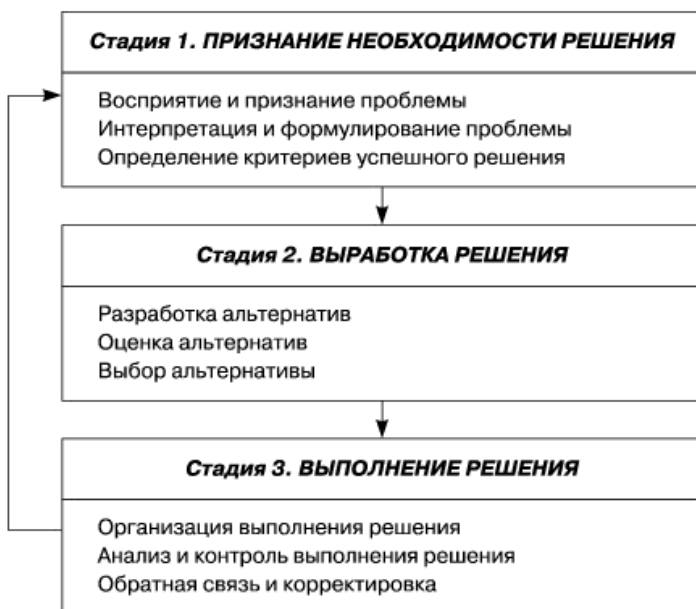


Рис. 5.1. Процесс принятия решения

Если исходить из того, что решение — это организационная реакция на возникшую проблему, то этап изучения ситуации направлен на признание или непризнание существующей в организации проблемы.

Признание проблемы является необходимым условием для ее решения, так как если проблема не существует для того, кто принимает решения, то его принятие не состоится.

Раз проблема признана, то следующий этап в рассматриваемом процессе — интерпретация и формулирование проблемы. Интерпретация проблемы — это придание значения той проблеме, которая признана. Проблема может быть определена как возможность, как кризис или как рутинная проблема. Первый тип проблемы необходимо обнаружить и раскрыть, второй и третий проявляются сами и требуют вмешательства менеджера.

Рутинные, или повторяющиеся, проблемы относятся к категории структурированных, а возможности и кризис — к неструктурированным. Соответственно для каждой категории проблем требуются решения разного типа: для структурированных — программированные, для неструктурированных — непрограммированные.

Определение и последующее формулирование проблемы позволяют менеджеру ранжировать ее в ряду других проблем.

Ранжирование — упорядочивание объектов в соответствии с убыванием их предпочтительности. При этом допускается указание на равноценность некоторых объектов. В основу ранжирования могут быть положены следующие факторы:

- последствия проблемы (капиталоемкость, эффективность, влияние и т.п.);
- воздействие на организацию (что произойдет в результате решения проблемы);
- срочность проблемы и ограничения по времени;
- степень использования способностей и времени руководителя;
- внимание к проблеме (может ли проблема решиться сама собой, или она будет решена в ходе решения других проблем).

Изучение этих факторов позволяет менеджеру определить порядок решения проблем, проранжировать их от наиболее важных до наименее важных.

Так как о решениях судят прежде всего по полученным результатам, то с их рассмотрения разумно и начать процесс выбора. Эти результаты именуются «критериями решения» и представляют собой основу фактически осуществляемого выбора. Менеджерам важно четко представлять, чего они хотят достичь. В ситуации группового принятия решения постановка такого вопроса предполагает, что лица, на деятельность которых должно повлиять данное решение, будут иметь возможность высказать свои предположения, требования.

Менеджер проводит разделение критериев по принципу их важности для организации. Критерии имеют различное значение. Например, одни критерии представляют собой обязательные ограничения, тогда как другие просто фиксируют желательные характеристики. Чтобы принять достаточно эффективное решение, следует разделить критерии на жесткие ограничения и желательные характеристики, без которых можно и обойтись.

На второй стадии осуществляется выработка альтернатив. При обсуждении стандартных решений, например при сравнении различных мест расположения нового пункта питания, это не составляет проблемы. При рассмотрении других типов решений, особенно новаторских, этот шаг более сложный.

Квалифицированное принятие решений требует выработки ряда альтернатив, сравнения их и выбора наилучшей. Иногда все варианты решения выглядят хорошими и ни одно не кажется преимущественным, поэтому, чтобы сделать выбор, менеджер нуждается в определенных средствах для сравнения альтернатив.

Все предложенные альтернативы на следующем этапе должны быть сравнены друг с другом или оценены для последующего выбора лучшей из них. Оценка предполагает определение отрицательных и положительных сторон рассматриваемых альтернатив и установление между ними некоего уровня компромисса. Для этого используются как количественные, так и качественные, или неосязаемые, измерители.

Определяя выбор альтернативных вариантов решения проблемы, руководитель, стремясь увеличить вероятность получения более высокой отдачи, может пожелать столько альтернативных решений, сколько возможно. Лучший результат при принятии решения достигается при большем числе умело разработанных смелых творческих вариантов. Однако при этом выбор из них одного становится тем труднее, чем их больше. Практически осуществляется только одно действие из возможных, поэтому рекомендуется предварительно определить экономическую целесообразность, трудоемкость и выгодность, изыскивать все возможные альтернативы решения. Выбор определенной альтернативы включает оценку эффективности решений, определение ожидаемой отдачи выхода за минусом входа с использованием формально-логических и эвристических методов, базирующихся на творческих способностях и опыте руководителя. Необходимо установить критерии оценки эффективности решения, а исходя из критерия результативности, учитывать крайности.

Выбор альтернативы является своего рода вершиной в процессе принятия решения. Многие не любят этот этап, пытаются избежать его или переложить на другого, так как в ходе данного этапа принимающий решение вынужден брать на себя определенные обязательства по будущему курсу действий. Хороший анализ альтернатив позволяет резко сузить рамки выбора. При выборе альтернативы могут использоваться три подхода: учет прошлого опыта; проведение эксперимента; исследование и анализ.

Привлечение прошлого опыта является, пожалуй, наиболее используемым подходом в выборе альтернативы. Опытные менеджеры не просто используют данный подход, а испытывают сильную веру в него, утверждают, что чем выше уровень руководства, тем больше требуется опыта. В определенной степени опыт вырабатывает у руководителя умения и навыки принятия правильных решений, развивает интуицию. Большой интерес для менеджера представляет изучение опыта успешных компаний, потерпевших неудачу.

Эксперимент как метод выбора альтернативы основан на том, что берется одна или несколько альтернатив и они апробируются на практике с целью определения того, что же может произойти. Эксперимент

широко используется в науке. Существует достаточно веское мнение о необходимости широкого использования данного метода в управлении, и в частности при принятии решений. Считается, что это чуть ли не единственный путь для менеджера добиться уверенности, что принимаемое решение правильно.

Вместе с тем существуют решения, которые просто не могут быть приняты без проведения по ним подтверждающих правильность выбора экспериментов. Так, решение о серийном выпуске самолета не может быть принято без производства и испытания одной или нескольких его моделей. Эксперимент также широко используются в маркетинговых решениях. Организационные решения часто проверяются в подразделениях, прежде чем их распространяют на всю компанию. Кадровое решение может быть проверено в ходе ротации или стажировки на новой должности.

Наиболее общим и, возможно, наиболее эффективным методом отбора альтернатив является проведение исследований и анализа. Этот метод предусматривает решение проблемы на основе поиска взаимосвязей между наиболее важными ее переменными, ограничениями и основами, которые рассматриваются по отношению к поставленным целям. В целом это «кабинетный» подход к принятию решения.

Третья стадия — завершающая, состоящая из организации выполнения решения, анализа и контроля выполнения. Наиболее распространенной ошибкой менеджеров является предположение, что если выбор в отношении решения сделан, то оно обязательно будет выполнено.

Следующий этап — это встраивание в решение механизма получения информации о ходе выполнения решения. Основой такого механизма должна стать система обнаружения ошибок и достижений в действиях по выполнению решения. Когда система такого отслеживания отклонений работает эффективно, тогда проблемы в выполнении решений могут быть предотвращены до того, как они появятся.

Процедура утверждения решения является подчас чистой формальностью по сбору соответствующих подписей и санкций, поскольку на предыдущих этапах механизма формирования решения отыскивался, по существу, наилучший вариант и способ его осуществления. Однако необходимость выполнения этой работы обусловлена также и требованиями законности, указывающими, что решение достигло такого пункта, когда все члены коллектива, привлекаемого к решению проблемы, взяли на себя определенную ответственность.

При определенном варианте решения руководителю подчас необходимо посоветоваться с профсоюзными организациями или кол-

лективом работников. Однако в конечном счете утверждает решение сам руководитель, поскольку он несет персональную ответственность за эффективность деятельности вверенного ему коллектива, выполняя возложенные на него функции в соответствии с принципом единоначалия.

Выполнение решения — это устранение породившей его проблемы, по отношению к которой было принято решение.

Организация выполнения решения предусматривает координацию многих людей. Менеджер должен стремиться избегать потенциальных конфликтов, заинтересовать и мотивировать людей на реализацию решения, расставить их таким образом, чтобы максимально использовались их способности.

Для этого, во-первых, следует составить план мероприятий, превращающих решение в реальность.

При решении важных проблем целесообразно критически осмысливать любое обобщение в методологии принятия решения, учитывать, что подчас необходимо допускать исключения из общих правил, но при этом надо всегда придерживаться главных принципов при окончательном решении проблемы, еще раз осмыслить принимаемое решение и определить следующее:

- а) на что может повлиять принятое решение, каковы цели и почему вообще необходимо изменить существующее реальное положение;
- б) какова степень свободы действий, т.е. чем мы с самого начала связаны (постановления, условия принятия решений, внутренние и внешние взаимосвязи в управлении);
- в) срочность и важность решения, условия собственной работы и сотрудничества с другими работниками;
- г) риск при принятии решения (возможность выгоды и потерь, нежелательного исхода).

Окончательное решение принимается именно руководителем независимо от процедуры обсуждения и согласования.

Полученная в ходе отслеживания информация необходима для проведения корректировки действий. Отслеживание и обратная связь занимают в работе менеджера много времени. При этом информация из первоисточника всегда лучше, чем подготовленный кем-то отчет или данные «из вторых рук». В первом случае замечается больше деталей и нюансов, делается более правильная оценка и достигается более верное восприятие потенциальных проблем и их решений. Это также позволяет показать подчиненным интерес менеджера к выполняемому решению.

Большую роль в принятии решения играет интуиция. Она включает в себя предчувствие, воображение, проницательность. Развитая интуиция — это умение держать все, что связано с проблемой, в голове в течение всего процесса. Всеобщий и одновременный охват проблемы и ее решения позволяет менеджеру с развитой интуицией быстро переходить от этапа к этапу. Часто опытные руководители, приняв верное решение, затрудняются объяснить, как они это сделали. Неотъемлемым элементом принятия и реализации управленческого решения является его оптимизация.

Оптимизация решения — это процесс перебора множества факторов, влияющих на результат. Оптимальное решение — это выбранное по какому-либо критерию оптимизации наиболее эффективное из всех альтернативных вариантов решение.

Поскольку процесс оптимизации дорогостоящий, то ее целесообразно применять при решении стратегических и тактических задач. Оперативные задачи должны решаться с применением, как правило, простых, эвристических методов.

Методы оптимизации — анализ; прогнозирование; моделирование.

Модель — это представление объекта системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности. Она является упрощенным изображением конкретной жизненной (управленческой) ситуации. Другими словами, в моделях определенным образом отображаются реальные события, обстоятельства и т.д.

Существует ряд причин, обуславливающих использование модели вместо попыток прямого воздействия с реальным миром.

1. Сложность реального мира (реальный мир организации исключительно сложен и фактическое число перемен, относящееся к конкретной проблеме, значительно превосходит возможности любого человека, постичь его можно, упростив реальный мир с помощью моделирования).

2. Экспериментирование (встречается множество управленческих ситуаций, в которых желательно опробовать и экспериментально проверить альтернативные варианты решения проблемы). Определенные эксперименты в условиях реального мира могут и должны быть выполнены. Когда фирма «Боинг» проектирует новый самолет, «Ниссан» — новый автомобиль, «Ай Би Эм» — новую модель компьютера, они всегда изготавливают образец, проверяют его в реальных условиях и только потом начинают полномасштабное производство. Но прямое экспериментирование такого типа дорого стоит и требует времени. Существуют бесчисленные критические ситуации, когда необходимо принять решение, но нельзя экспериментировать в реальной жизни.

3. Ориентация управления на будущее — невозможно наблюдать явление, которое еще не существует и, может быть, никогда не состоится, как и проводить прямые эксперименты. Однако многие руководители стремятся рассматривать только реальные и осязаемые явления, и это в конечном счете должно выразиться в их повороте к чему-то видимому.

Моделирование — единственный к настоящему времени систематизированный способ увидеть варианты будущего и определить потенциальные последствия альтернативных решений, что позволяет их объективно сравнивать.

Прежде чем рассмотреть широко используемые современными организациями модели, необходимо описать три базовых типа моделей.

1. Физическая модель представляет то, что исследуется, с помощью увеличенного или уменьшенного описания объекта или системы. Отличительная характеристика физической модели состоит в том, что в некотором смысле она выглядит как моделируемая целостность. Например, чертеж завода, его уменьшенная фактическая модель упрощает визуальное восприятие и помогает установить, сможет ли конкретное оборудование физически разместиться в пределах отведенного для него места, а также разрешить сопряженные проблемы. Автомобильные и авиационные предприятия всегда изготавливают физические уменьшенные копии новых средств передвижения, чтобы проверить определенные характеристики. Будучи точной копией, модель должна вести себя аналогично разрабатываемому новому автомобилю или самолету, но при этом стоит она много меньше настоящей.

2. Аналоговая модель представляет исследуемый объект аналогом, который ведет себя как реальный объект, но не выглядит как таковой. Пример аналоговой модели — организационная схема. Выстраивая ее, руководство в состоянии представить себе цепи прохождения команд и формальную зависимость между индивидами и деятельностью. Такая аналоговая модель — явно более простой и эффективный способ восприятия и проявления сложных взаимосвязей структуры крупной организации, чем, скажем, составление перечня взаимосвязи всех работников.

3. Математическая модель (в этой модели, называемой также символической, используются символы для описания свойств или характеристик объекта или события).

Построение модели является процессом. Основные этапы этого процесса — постановка задачи, построение, проверка на достоверность, применение и обновление модели.

Первый и наиболее важный этап построения модели, способный обеспечить правильное решение управленческой проблемы, состоит

в постановке задачи. Правильное использование математики или компьютера не принесет никакой пользы, если сама проблема не будет точно диагностирована. Правильная постановка задачи важнее даже, чем ее решение. Для нахождения приемлемого или оптимального решения задачи нужно знать, из чего она состоит. Как ни просто и прозрачно данное утверждение, чересчур многие специалисты игнорируют очевидное. Миллионы долларов расходуются ежегодно на поиски элегантных и глубокомысленных ответов на неверно поставленные вопросы. Но из того только, что руководитель осведомлен о наличии проблемы, вовсе не следует факт идентификации истинной проблемы. Руководитель обязан уметь отличать симптомы от причин.

После правильной постановки задачи следующим этапом процесса предусмотрено построение модели. Разработчик должен определить главную цель модели, какие выходные нормативы или информацию предполагается получить, используя модель, чтобы помочь руководству разрешить стоящую перед ним проблему. Также необходимо определить, какая информация требуется для построения модели, удовлетворяющей этим целям и выдающей на выходе нужные сведения.

После построения модели ее следует проверить на достоверность. Один из аспектов проверки заключается в определении степени соответствия модели реальному миру. Специалист по науке управления должен установить — все ли существенные компоненты реальной ситуации встроены в модель. Проверка многих моделей управления показала, что они несовершенны, поскольку не охватывают всех релевантных переменных. Естественно, чем лучше модель отражает реальный мир, тем выше ее потенциал как средства оказания помощи руководителю в принятии хорошего решения, если предположить, что модель не слишком сложна в использовании. Второй аспект проверки модели связан с установлением степени, в которой информация, получаемая с ее помощью, действительно помогает руководству совладать с проблемой.

После проверки на достоверность модель готова к использованию. Ни одну модель науки управления нельзя считать успешно построенной, пока она не принята, не понята и не применена на практике. Это кажется очевидным, но зачастую оказывается одним из самых тревожных моментов построения.

Даже если применение модели оказалось успешным, почти наверняка она потребует обновления. Руководство может обнаружить, что форма выходных данных не ясна или желательны дополнительные данные. Если цели организации изменяются таким образом, что это влияет на принятие решений, модель необходимо соответствующим

образом модифицировать. Аналогичным образом изменение во внешнем окружении — например, появление новых потребителей, поставщиков или технологий — может обесценить исходную информацию, на которой основывалась модель при построении.

Совершенствование процесса принятия и реализации управленческих решений и соответственно повышение качества принимаемых решений достигается за счет использования научного подхода, моделей и методов принятия решений.

Контрольные вопросы

1. Назовите факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений.
2. Охарактеризуйте основные элементы и стадии процесса принятия управленческого решения в организации.
3. Что такое оптимизация управленческого решения?
4. Какие модели принятия и реализации управленческого решения используются современными организациями?
5. Что означает процесс принятия решений в организации?
6. Перечислите модели принятия решений.
7. Какие этапы включает процесс принятия решений?
8. Что такое диагностика принятия решения?
9. В чем заключается реализация решения?
10. Какие требования предъявляются к информации о ситуации принятия управленческого решения?
11. Что является основной задачей диагностики ситуации?
12. Какие методы проведения коллективных экспертиз являются наиболее перспективными на современном этапе экономического развития?
13. Зачем необходимы корректировка и контроль реализации принятых управленческих решений?

5.2. ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ НА КЛАССИФИКАЦИЮ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Развитие социальной сферы — составная часть любой организации. Необходимость принятия решений возникает на всех этапах процесса управления, связана со всеми социальными аспектами управленческой деятельности. Обычно в процессе какой-либо деятельности возникают ситуации, когда человек или группа людей сталкивается с необходимостью выбора одного из нескольких возможных вариантов действия. Результат этого выбора и будет являться решением. Каждому из нас ежедневно приходится десятки раз что-то выбирать, на собственном опыте развивая способности и приобретая навыки принятия решений.

Управленческое решение — это выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации.

Управленческие (социальные) решения от множества других, принимаемых нами в повседневной жизни, отличаются, во-первых, цели. Субъект управления (будь то индивид или группа) принимает решение, исходя не из своих собственных потребностей, а в целях решения проблем конкретной организации. Во-вторых, последствия. Частный выбор индивида сказывается на его собственной жизни и может повлиять на немногих близких ему людей. Менеджер, особенно высокого ранга, выбирает направление действий не только для себя, но и для организации в целом и ее работников, и его решения могут существенно повлиять на жизнь многих людей. В-третьих, профессионализм. В управлении организацией принятие решений — сложный, ответственный и формализованный процесс, требующий профессиональной подготовки. Далеко не каждый сотрудник организации, а только обладающий определенными профессиональными знаниями и навыками наделяется полномочиями самостоятельно принимать определенные решения.

Управленческие решения всегда связаны с изменениями в организации, их инициатором обычно выступает должностное лицо или соответствующий орган, несущий полную ответственность за последствия контролируемых или реализуемых решений. Границы компетенции, в рамках которой он принимает решение, четко обозначены в требованиях формальной структуры. Однако число лиц, привлекаемых к подготовке решения, значительно больше числа лиц, облеченных властью. В процессе управления организациями принимается огромное количество самых разнообразных решений, обладающих различными характеристиками. Тем не менее существуют некоторые общие признаки, позволяющие это множество определенным образом классифицировать.

По степени повторяемости проблемы, требующей решения, все управленческие решения можно подразделить на традиционные, неоднократно встречавшиеся в практике управления, когда необходимо лишь сделать выбор из уже имеющихся альтернатив, и нетипичные, нестандартные решения, когда их поиск связан прежде всего с генерацией новых альтернатив.

По значимости цели. Принятие решения может преследовать собственную, самостоятельную цель или же быть средством достижения цели более высокого порядка.

Стратегические решения обычно касаются коренных проблем. Стратегические цели — это цели, предусматривающие решение масштабных проблем и относящиеся к компании в целом. Стратегические решения являются наиболее важными решениями. Они особенно значимы для конкурентоспособности и имеют высокую цену последствий. Такие решения связаны с существенными преобразованиями организации (смена технологии, смена целей, обновление персонала).

Тактические решения, как правило, обеспечивают реализацию стратегических задач. По времени они не превышают одного года. Тактические цели — это задачи, предусматривающие решение частных проблем, намечаемые менеджерами среднего звена и описывающие шаги, прохождения которых требуют стратегические цели организации.

Оперативные решения связаны с осуществлением текущих целей и задач и рассчитаны на период, не превышающий месяца. Оперативные цели — это задачи, предусматривающие решения текущих вопросов, намечаемые менеджерами нижнего звена и описывающие действия, необходимые для достижения тактических и стратегических целей.

По сфере воздействия. Решение может приниматься с целью повлиять на работу организации в целом, т.е. быть глобальным. Результат решения может сказаться на каком-либо одном или нескольких подразделениях организации; в этом случае решение можно считать локальным. Эти решения не затрагивают деятельность всей системы, однако для коллектива той подсистемы, в отношении которой они принимаются, могут носить характер общих или частных решений.

По длительности реализации. Реализация решения может потребовать нескольких часов, дней или месяцев. Если между принятием решения и завершением его реализации пройдет сравнительно короткий срок — решение краткосрочное. В то же время все более возрастают количество и значение долгосрочных, перспективных решений, результаты осуществления которых могут быть удалены на несколько лет.

По прогнозируемости последствий. Большинство управленческих решений в процессе их реализации так или иначе поддается корректировке с целью устранения каких-либо отклонений или учета новых факторов, т.е. является корректируемым. Вместе с тем имеются и решения, последствия которых необратимы.

По форме принятия решений. Лицом, осуществляющим выбор из имеющихся альтернатив окончательного решения, может быть один человек, и его решение будет соответственно единоличным. Однако в современной практике менеджмента все чаще встречаются сложные

ситуации и проблемы, решение которых требует всестороннего, комплексного анализа, т.е. участия группы менеджеров и специалистов. Такие групповые, или коллективные, решения называются коллегиальными. Усиление профессионализации и углубление специализации управления приводят к широкому распространению коллегиальных форм принятия решений.

По способу фиксации решения. Преобладающей формой являются письменные (документированные) решения, которые позволяют внести тот элемент стабильности, упорядоченности и фиксирования информации, без которого немислимо управление.

Тем не менее важное место занимают и устные (недокументированные) решения, которые в деятельности управленческого и производственного аппарата составляют наиболее оперативную ее часть. Подобные решения могут касаться важных вопросов и должны подкрепляться ответственностью за исполнение.

По характеру использованной информации. В зависимости от степени полноты и достоверности информации, которой располагает менеджер, управленческие решения могут быть детерминированными или вероятностными.

Детерминированные решения принимаются в условиях определенности, когда руководитель располагает практически полной и достоверной информацией в отношении решаемой проблемы, что позволяет ему точно знать результат каждого из альтернативных вариантов выбора. Такой результат только один, и вероятность его наступления близка к единице. Однако лишь немногие решения принимаются в условиях определенности. Большинство управленческих решений являются вероятностными.

Вероятностными называются решения, принимаемые в условиях риска или неопределенности. Это такие решения, результаты которых не являются определенными, но вероятность каждого результата известна. В ряде случаев, однако, организация не располагает достаточной информацией для объективной оценки вероятности возможных событий. В таких ситуациях руководителям помогает опыт, который показывает, что именно может произойти с наибольшей вероятностью. В этих случаях оценка вероятности является субъективной.

По основаниям для принятия решения. Интуитивные решения — это выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правилен. То, что называется озарением или шестым чувством, и есть интуитивные решения.

Решения, основанные на суждениях, иногда кажутся интуитивными, поскольку логика их неочевидна. Решение, основанное на сужде-

нии, — это выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом. Человек использует знание о том, что случалось в сходных ситуациях ранее, чтобы спрогнозировать результат альтернативных вариантов выбора в существующей ситуации. Опираясь на здравый смысл, он выбирает альтернативу, которая принесла успех в прошлом. Поскольку решение на основе суждения принимается в голове руководителя, оно обладает таким значительным достоинством, как быстрота и дешевизна его принятия.

Рациональное решение обосновывается с помощью объективного аналитического процесса. Главное различие между решениями рациональным и основанным на суждении заключается в том, что первое не зависит от прошлого опыта.

По месту и функциям в процессе управления. Принятие решения о том, какую информацию следует считать истинной, называют информационным решением. Оно предполагает преобразование информации в такую форму, которая в наибольшей степени соответствует конкретной задаче управления.

Организационное решение — это выбор альтернатив, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью. Его цель — обеспечение движения к поставленным перед организацией задачам. Особенностью организационных решений является их ориентация на сравнительно широкий диапазон ситуаций.

К наиболее сложным и ответственным относят решения, которые называют технологическими или управленческо-технологическими. Класс технологических решений в производственных организациях включает в себя, в частности, определение цели, установление готовности к производству работ и определение их главного направления, расстановки сил, средств и способа производства работ, постановку задач подразделениям. Наиболее ответственным является определение цели, на основании чего строятся остальные элементы решения и критерий эффективности.

Контрольные вопросы

1. Что такое управленческое решение?
2. Чем отличается управленческое решение от простого?
3. Дайте классификацию управленческих решений (несколько примеров).
4. Какие решения называются детерминированными и вероятностными? В чем их суть? По какому признаку они классифицируются?
5. Назовите примеры решений, классифицируемые по степени повторяемости проблемы.

5.3. ВЛИЯНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА НА ПРИНЯТИЕ И РЕАЛИЗАЦИЮ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

Роль человеческого фактора в принятии и разработке управленческих решений является ключевой. Хотя компьютер уже играет в шахматы лучше человека, едва ли машина сумеет управлять людьми и вести бизнес. Точно не в ближайшем будущем. Ставить цель, надеяться на успех и рисковать — прерогатива человека.

Человеческий фактор — самый критичный аспект любого бизнеса. Он охватывает видение и увлеченность основателей и управленческой команды, опыт и способность руководства осуществить проект, адаптироваться к изменяющимся рыночным условиям, привлечь и удержать кадровый капитал.

Именно в области человеческих отношений и решений кроется наибольшее число факторов, определяющих будущее проекта электронной коммерции. Такой сложный проект, как система электронного бизнеса, тогда, и только тогда, станет классным, если его осуществляют классные люди: менеджеры, сотрудники, клиенты.

Основными факторами, оказывающими влияние на качество управленческого решения, являются применение к системе менеджмента научных подходов и принципов, методов моделирования, автоматизация управления, мотивация качественного решения и др.

Обычно в принятии любого решения присутствуют в различной степени три момента: интуиция, суждение и рациональность.

При принятии чисто интуитивного решения люди основываются на собственном ощущении того, что их выбор правилен. Здесь присутствует «шестое чувство», своего рода озарение, посещающее, как правило, представителей высшего эшелона власти. Менеджеры среднего звена больше полагаются на получаемую информацию и помощь ЭВМ. Несмотря на то что интуиция обостряется вместе с приобретением опыта, реализацией которого как раз и является высокая должность, менеджер, ориентирующийся только на нее, становится заложником случайности, с точки зрения статистики шансы его на правильный выбор не очень высоки.

Решения, основанные на суждении, во многом сходны с интуитивными, вероятно, потому, что на первый взгляд их логика слабо просматривается. Но все же в их основе лежат знания и осмысленный, в отличие от предыдущего случая, опыт прошлого. Используя их и опираясь на здравый смысл, с поправкой на сегодняшний день выбирается тот вариант, который принес наибольший успех в аналогичной ситуации в прежнее время.

Другая слабость таких решений в том, что суждение невозможно соотнести с ситуацией, которая прежде не имела места, поэтому опыта ее решения просто нет. Кроме того руководитель при таком подходе стремится действовать преимущественно в тех направлениях, которые ему хорошо знакомы, в результате чего рискует упустить хороший результат в другой области, сознательно или бессознательно отказываясь от вторжения в нее.

Поскольку решение принимается людьми, то его характер во многом несет на себе отпечаток личности менеджера, причастного к его появлению на свет. В связи с этим принято различать уравновешенные, импульсивные, инертные, рискованные и осторожные решения.

Уравновешенные решения принимаются менеджерами, внимательно и критически относящимися к своим действиям, выдвигаемым гипотезам и их проверке. Обычно, прежде чем приступить к принятию решения, они имеют сформулированную исходную идею.

Авторы импульсивных решений легко генерируют самые разнообразные идеи в неограниченном количестве, но не в состоянии их как следует проверить, уточнить, оценить. Решения поэтому оказываются недостаточно обоснованными и надежными, принимаются «с наскока», «рывками».

Инертные решения становятся результатом осторожного поиска. В них, наоборот, контрольные и уточняющие действия преобладают над генерированием идей, поэтому в таких решениях трудно обнаружить оригинальность, блеск, новаторство.

Рискованные решения отличаются от импульсивных тем, что их авторы не нуждаются в тщательном обосновании своих гипотез и, если уверены в себе, могут не испугаться любых опасностей.

Осторожные решения характеризуются тщательностью оценки менеджером всех вариантов, сверхкритичным подходом к делу. Они в еще меньшей степени, чем инертные, отличаются новизной и оригинальностью.

Перечисленные виды решений принимаются в основном в процессе оперативного управления персоналом. Для стратегического и тактического управления любой подсистемой менеджмента принимаются рациональные решения, основанные на методах экономического анализа, обоснования и оптимизации.

Во многих случаях выбор решения существенно зависит от желаний лица, принимающего решения. То, что хорошо для одного человека, может быть совершенно неприемлемо для другого, поэтому принятие решения должно всегда учитывать человеческий фактор.

Необходимость повышения эффективности экономической деятельности в России, становление теперь уже необратимых рыночных отношений требуют соответствующего аппарата управления, специально подготовленных людей-менеджеров, которые способны организовать эффективные социально-экономические структуры и рационально (научно) управлять ими, творческий подход позволит «оживить» рыночные отношения.

Чтобы добиться успеха в бизнесе, требуется, конечно, многое. Начать стоит с того, что необходимо определить и ввести в действие новые, лучше обоснованные с научных позиций и психологически более совершенные методы подготовки исходной информации для лиц, принимающих решения (ЛПР). Такие методы призваны дать креативный (от англ. creative — «творческий, созидательный») менеджмент.

Креативная задача — это задача по созданию нового. Этим новым может быть и продукт, и свойство существующего продукта, и взаимодействия, и цели, и пути достижения прежних целей — все новое, для чего не существует инструкций по типу «если нужно получить А, сделай Б».

Создавать новое приходится в условиях, когда нет надежных исходных данных, нет проверенных путей решения, нет точных критериев отбора и проверки результатов. Зона поиска решения может быть огромна или, наоборот, слишком узка — так что невозможно сделать ни одного шага. Лень и привычки говорят, что «не надо ничего менять, пусть все будет, как было», обостряющиеся внешние условия или внутренняя тяга к гармоничным решениям отвечают, что «так дальше нельзя, нужно что-то менять». Так появляется креативная задача.

В начале решения всегда находится «решимость решать», внутренний импульс «я могу решить эту задачу». До появления такого импульса задачи еще не существует. Вместе с этим импульсом начинается решение. След проделанного пути от задачи к новому результату постепенно превращается в метод. Метод не гарантирует решения, но упрощает появление и работу внутреннего импульса, внутренней мотивации к решению. Это своеобразный ритуал, охраняющий и поддерживающий креативный импульс.

Методики всегда сопутствовали креативным решениям, но начиная примерно с середины XX в. появился спрос на креативные методики как на отдельный продукт. Количество креативных задач нарастало с такой скоростью, что потребовались методы, упрощающие (а лучше гарантирующие) выработку креативных решений. И цель таких методов — переход от ситуации «так дальше нельзя» к нескольким работоспособным путям «а так — можно».

Существующие на сегодняшний момент методики решения креативных задач можно разделить на четыре большие группы.

1. Методики поиска решения по «опорной сетке».
2. Методики ассоциативного поиска.
3. Аналитические методики.
4. Инсайтные методики (управление вдохновением).

В первом случае мы определенным образом намечаем поле поиска и разбиваем его на квадраты, чтобы затем заняться последовательным «прочесыванием по квадратам». Это метод последовательного получения «необычных комбинаций обычных решений» или «комбинаций обычных решений с необычными условиями». К таким методам относится морфологический анализ (Ф. Цвикки), метод РВС (Г. Альтшуллер), упорядоченный поиск Левина, CASA, проектирование смещением границ. Результативность здесь определяется шириной выбранного поля, плотностью квадратов и рекомендациями по выбору наиболее перспективных квадратов.

Во второй группе способом выхода на нестандартные решения является предварительное максимально полное «вычерпывание» как стандартных, так и самых фантастических решений — результативность определяется комбинированием и взаимным ассоциативным усилением вариантов. Дополнительным эффектом, увеличивающим возможности данных методов, является ситуация «чистого поля»: в тот момент, когда исчерпаны все привычные пути и тропинки, я вдруг замечаю, что можно идти по чистому полю — без проторенных путей. К таким методам относится мозговой штурм (А. Осборн), метод фокальных объектов (О. Вайнинг), анализ по атрибутам, метод проектирования Мэтчета, многочисленные списки контрольных вопросов. С некоторой натяжкой сюда можно отнести и 40 приемов разрешения противоречий (Г. Альтшуллер).

Методики первых двух типов до сих пор являются наиболее эффективным средством решения креативных задач в сфере «человек—человек» (большинство креативных задач маркетинга, рекламы, PR, сбыта, поиска бизнес-идей). Доминирование данных методик в технических задачах уже не так бесспорно ввиду развития аналитических методик. Принципиальным ограничением в развитии методик первого и второго типа является их попытка перевести слабость (ограниченность и наполненность стереотипами картины мира) в силу (преодоление стереотипов посредством самих стереотипов).

Аналитические методики направлены на сознательное разрушение целостной картины вокруг креативной ситуации ради вычленения из нее определенных главных элементов. Взаимодействия и свойства

этих элементов подвергаются формализации, после чего поиск решения проводится в формализованном виде. Полученные рекомендации переводятся затем обратно — «в плоть и кровь», от формул — к реальным объектам. Сильной стороной таких методик является освобождение от исходных стереотипов при переходе на уровень формул. Основным недостаток — обратная сторона достоинств — потеря значительной части картины при вычленении главных элементов.

Одной из лидирующих методик аналитического целенаправленного поиска является ТРИЗ (Теория Решения Изобретательских Задач, Г. Альтшуллер). Методика строилась на анализе большого количества изобретений (нескольких сотен тысяч), с выделением эвристических приемов решения и законов, по которым технические системы развивались, улучшая свои характеристики и сменяя друг друга. Несмотря на определенные успехи теории в решении задач типа «техника — техника» и «человек — техника», массового распространения она не получила. В настоящее время применимость теории осложняется и устареванием того патентного фонда, на анализе которого она строилась.

Базовые понятия ТРИЗ (идеальность, противоречия) могут быть рекомендованы для анализа задач маркетинга продукта — для целей усовершенствования товаров (услуг) или замены одного продукта другим. Для решения всего спектра задач типа «человек — человек» существующие сегодня аналитические методики поиска креативных решений едва ли пригодны ввиду исходной установки на усечение картины вокруг креативной ситуации и степени этого усечения. В технических задачах это часто служит выделению сути задачи, сути противоречия, а в «человеческих» превращается в мертвый шаблон, похожий на исходную ситуацию лишь внешне.

Помимо ТРИЗ к аналитическим методикам решения креативных задач можно отнести кумулятивную стратегию (Пейдж), метод ликвидации тупиковых ситуаций (Осборн, Вайтинг). Попыток построения согласованных методик подобного рода следует ожидать и в будущем — поскольку принципиального улучшения эффективности в ассоциативных и «опорно-сеточных» методиках добиться уже вряд ли удастся.

Инсайтные методики — это когда решение появляется «само собой». Решение «одним прыжком» — вот иллюстрация к инсайтным методикам. Здесь можно выделить два полюса — глубокие изменения (стирание личности, религиозные практики) и временные поверхностные изменения (дыхательные техники, применение галлюциногенных препаратов). Первый полюс сложно выбирать ориентиром, если речь

идет о подходе «есть задача — будет решение». Здесь все, что могло трактоваться повседневным сознанием как задача, уничтожается как класс — вместе с уничтожением (или заменой) клубка стереотипов и ограничений, который называется личностью.

Подходы второго полюса — это достижение временного измененного состояния сознания ради получения нового — более широкого или более глубокого — целостного взгляда на данную проблему (в отличие от аналитических методик глубина достигается не за счет разрушения картины).

В современных российских организациях используются некоторые приемы или принципы творческого разрешения проблем, которые уже опробованы в различных областях деятельности. Такой пример. В 1970 г. во время полета «Аполлона-13» на Луну на борту произошел взрыв и полностью вышла из строя система вентиляции воздуха, что означало неминуемую гибель трех членов экипажа в течение нескольких часов. Однако весь инженерный персонал в центре управления в Хьюстоне в режиме исключительного напряжения и временного цейтнота сумел разработать модель нового воздушного фильтра, который космонавты смогли бы создать самостоятельно из всех имевшихся на борту подручных средств и материалов. В результате мозгового штурма были спасены три жизни.

Примеры подобного «аврального креатива» есть и в бизнесе, пусть они и не столь драматичны. При этом очень многие менеджеры утверждают, что им неоднократно приходилось работать с людьми, которые уверяли их в том, что лучше, продуктивнее и креативнее всего они работают, когда перед ними поставлены жесткие сроки. Часто давление и прессинг используются как один из инструментов менеджмента. Во-первых, потому что все дни, в которые сотрудник испытывал временной прессинг, но показывал выдающиеся результаты работы, были отмечены исключительной сфокусированностью на выполнении одной конкретной задачи. В данном случае человек мог сконцентрировать все свое внимание на одном виде деятельности и уделял выполнению этой задачи большую часть рабочего времени. Как правило, за подобную привилегию, а это именно привилегия, необходимо бороться. В частности, подобного рода фокус подразумевает определенную изоляцию, ограничение количества переговоров, встреч и коллективной работы. Другой ключевой фактор, необходимый для генерации креативных идей в режиме «временного прессинга», а не постоянной давящей и негативной составляющей работы, — ощущение миссии. Иными словами, человек должен абсолютно четко понимать, почему выполнение этой задачи столь критично — в этом случае появляется психоло-

гическое ощущение выполнения важной миссии. Применительно к этой ситуации задача менеджера заключается в том, чтобы создать вокруг сложной задачи позитивный ореол, дать понять сотруднику, что от него много зависит, что это настоящий вызов, что от результативности и креативности работы зависит успех компании.

Сочетание двух факторов — фокуса и миссии — создает не только у сотрудников, но и у менеджеров ощущение того, что их работа жизненно важна для компании. В результате сотрудник психологически обоснованно может игнорировать некие второстепенные задачи и жертвовать их выполнением ради успешного завершения приоритетного дела. С другой стороны, менеджер, который разделяет эту точку зрения (фокус-миссия), осознанно освобождает сотрудника от второстепенных заданий. В данном случае показателен приведенный пример с космическим кораблем «Аполлон-13».

Одна из сложных задач, которые приходится решать руководителям фирм и предприятий, заключается в создании и поддержании рабочей, благоприятной для созидания, атмосферы. Психологическая наука утверждает, что сложные творческие решения рождаются в спокойной обстановке. Но люди в коллективе разные, интересы полностью совпадать не могут, и конфликты того или иного уровня неизбежны. Попытки руководителей помирить или сблизить людей с помощью индивидуальной работы могут не принести успеха, да и время, как говорят, — деньги.

Можно использовать прием инверсии, или обратного движения, который широко используется на практике, хотя в свое время он был революционным шагом. Что такое конвейер, изобретенный Генри Фордом? Это когда объект труда движется к работнику, а не наоборот. По этому же принципу построены аэропорт в Ереване, «Шереметьево-2»: не пассажир идет по аэродрому, а самолет подруливает к улетающему. Та же схема реализуется в так называемом сетевом маркетинге, когда магазин или продавец «бежит» за покупателем. Представляется, что объем услуг, которые могут появиться при использовании инверсии, просто неисчерпаем: начиная от условий физического комфорта (в частности, системы поддержания характеристик и состава воздуха для конкретного работника) до особых условий творческого развития личности (например, системы индивидуального обучения).

Творческими работниками раньше было принято называть деятелей литературы и искусства. На самом деле творит человек любой профессии, если он находит новое решение известной задачи, разрешает проблему или открывает новое направление.

Контрольные вопросы

1. Что такое человеческий фактор в принятии и разработке управленческих решений?
2. Назовите основные факторы, оказывающие влияние на качество управленческого решения.
3. Охарактеризуйте три момента в принятии управленческого решения: интуиция, суждение и рациональность.
4. Дайте определение креативного (творческого) менеджмента.
5. Что такое креативная задача и зачем нужны креативные методики?
6. Перечислите основные креативные методики.
7. Назовите условия, необходимые для рождения творческих идей у человека.
8. Согласны ли вы с тем, что творческий подход способствует развитию рыночных отношений в России?

5.4. ОЦЕНКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ — СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Одна из основных особенностей нашего времени — попытка изучить процесс принятия решений и разработать технологии, способствующие повышению эффективности принимаемых решений. А поскольку от принятого решения может зависеть подчас успешное функционирование предприятия и отрасли, успешная реализация проекта и т.д., то очевидна важность умения принимать верные решения, действительно ведущие к достижению поставленных целей. Процесс принятия решений при кажущейся простоте — очень непрост. В нем достаточно много тонкостей и подводных рифов.

Подготовка решений осуществляется на основании всей совокупности информации о ситуации, ее тщательного анализа и оценок. Положение организации в будущем определяют прежде всего личные оценки и суждения лиц, ответственных за принятие основных решений.

Принципы оценки управленческого решения таковы:

- 1) учет фактора времени;
- 2) учет затрат и результатов за жизненный цикл товара;
- 3) применение к расчету экономического эффекта системного, комплексного и других научных подходов менеджмента;
- 4) обеспечение многовариантности технических и организационных решений;
- 5) обеспечение сопоставимости вариантов по исходной информации (объему, качеству, срокам, методам, условиям).

Принимая решение, необходимо опираться на следующие основания:

- четкие критерии оценки желаемого результата;

- экономическая эффективность планируемых изменений;
- доступность необходимых ресурсов (с учетом динамики развития ситуации);
- возможность появления новых проблем.

Лучший результат появляется не в ходе анализа существующего положения и имеющихся в наличии ресурсов (что, естественно, также необходимо), а в процессе «идеального планирования», формирования картины идеального, желаемого состояния системы. Принятое решение, таким образом, еще можно оценить по степени приближения планируемого результата к идеальному.

Кризисные ситуации сопряжены с дополнительными ограничениями для управляющего. Эти ограничения имеют как психологическую, так и материальную природу. Главным же «отягчающим» фактором становится дефицит времени. В связи с этим управление в ситуации кризиса будет более успешным в следующих условиях:

- наличие заранее подготовленного плана действий на случай кризиса;
- сокращение перспективы планирования (ориентация на быстрые результаты);
- увеличение директивности и доли единоличных решений;
- повышение частоты отчетности и жесткости форм контроля;
- усиление интенсивности внутренних коммуникаций.

Эти меры призваны сократить время принятия решений и достичь быстрых положительных результатов.

Также огромное значение имеет определение целей. Только после их определения можно осуществлять определение факторов, механизмов, закономерностей, ресурсов, влияющих на развитие ситуации.

Оценка управленческих решений может проводиться на основе личного опыта руководителя, принимающего решение, либо с привлечением топ-менеджмента организации. Однако для обеспечения эффективности целесообразней применение экспертных оценок управленческих решений.

Экспертные оценки — это суждения высококвалифицированных специалистов-профессионалов, высказанные в виде содержательной, качественной или количественной оценки объекта, предназначенные для использования при принятии решений.

Возможности экспертного оценивания позволяют сделать объектом изучения основные аспекты взаимодействия за счет возможности использования качественных и количественных оценок как формализуемых, так и неформализуемых составляющих ситуации.

Экспертные технологии при принятии решений включают ряд процедур.

1. *Определение целей.* Разрабатываются методы построения результирующих деревьев целей и деревьев критериев, получаемых в результате коллективной экспертизы для тех случаев, когда точки зрения экспертов могут различаться.

2. *Экспертный прогноз.* Особую роль при принятии решений играют проблемы, связанные с оценкой ожидаемого развития анализируемых ситуаций, ожидаемых результатов реализации рассматриваемых альтернативных вариантов решений.

Поскольку при использовании экспертной информации большое значение имеют не только количественные, но и качественные оценки, традиционные методы расчетов прогнозов далеко не всегда могут быть применены. К тому же во многих сложных ситуациях мы не всегда можем обладать достаточно достоверной статистической информацией, необходимой для разработки прогноза.

Перечисленные выше причины делают актуальной проблему применения методов экспертного прогнозирования, в большей степени ориентирующихся на работу как с количественными, так и с качественными экспертными оценками.

Перспективными представляются возможности использования развивающегося метода экспертных кривых, с помощью которых может быть описана динамика прогнозируемого развития объекта экспертизы.

3. *Сценарии ожидаемого развития ситуации* играют важную роль при принятии управленческих решений. Разработка сценариев производится преимущественно с использованием технологий экспертного оценивания.

4. *Генерирование альтернативных вариантов* решений, управляющих воздействий и т.д. может осуществляться либо непосредственно, либо с помощью специальных экспертных процедур. Процедуры генерирования альтернативных вариантов могут предусматривать как специальную организацию и проведение экспертиз с использованием методов типа мозговой атаки, методов Цвикки и т.д., так и создание автоматизированных систем генерирования альтернативных вариантов в сложных, но достаточно структурируемых случаях.

5. *Определение рейтингов.* В последнее время большую популярность приобрели расчеты рейтингов. Рейтинги позволяют определить сравнительную надежность банков, страховых компаний, качество различного вида услуг, сравнительную влияние политиков, сравнительную силу спортсменов, популярность певцов и т.д.

6. *Оценочная система* формируется при проведении индивидуальных и коллективных сравнительных оценок объектов экспертизы, для оценки степени достижения цели, сравнительной оценки предпочтительности альтернативных вариантов управляющих воздействий и их результата и т.д.

В состав оценочной системы входит следующее:

- критерии, характеризующие объект оценки;
- шкалы, с использованием которых оценивается объект по каждому из критериев;
- принципы выбора, по которым на основании оценок значений критериев для объекта определяется общая оценка либо производится сравнительная оценка предпочтительности альтернативных вариантов.

Большое внимание в оценочных системах уделяется оценке сравнительной важности критериев. При расчете рейтингов также используется, как правило, одна из специально разработанных оценочных систем.

7. *Принятие коллективных решений* — одна из наиболее важных процедур процесса управления. В отличие от процедуры определения результирующих экспертных оценок она предполагает не только расчет результата коллективной экспертизы, но и использование специальных методов открытого обсуждения альтернативных вариантов решений, дополнительного обмена информацией между лицами, принимающими непосредственное участие в процессе принятия решений, согласования противоположных точек зрения, поиска компромисса и т.д.

Еще одним важным отличием обсуждаемых процедур является то, что решения, принимаемые коллективно, окончательны, в то время как результирующие экспертные оценки служат лишь необходимой базой для принятия управленческих решений.

В процессе принятия коллективного решения может быть запрошена дополнительная экспертная информация от специалистов, принимавших участие в подготовке и обосновании альтернативных вариантов решений. Экспертные оценки при принятии решений в той или иной форме использовались во все времена.

Организация и проведение экспертиз, реализованных в той или иной форме, отражающих особенности эпохи, народа, традиций и обычаев, должны были обеспечить профессиональную оценку ситуаций и принятие эффективных управленческих решений.

Экспертизы бывают индивидуальные и коллективные, однотуровые и многотуровые, с обменом информацией между экспертами и без

обмена, анонимные и открытые. Многообразие областей применения делает достаточно многообразным и гибким используемый на практике аппарат экспертного оценивания. Однако опыт показывает, что при реальном использовании экспертных оценок далеко не всегда можно уложиться в одну из широко известных и применяемых схем.

Возникающие на практике задачи нередко оказываются сложнее традиционных подходов. Настоящая же цель применения технологий экспертного оценивания — принятие эффективного решения, а не обязательное использование традиционных схем. Поэтому специалистам-технологам, проводящим экспертизы, важно уметь творчески подойти к их организации и проведению для того, чтобы решить основную задачу — обеспечить адекватную оценку объекта экспертизы, выработать реализуемые и приводящие к цели альтернативные варианты решений, а среди них выбрать самый эффективный и надежный.

Для того чтобы получаемая экспертная информация была качественной, необходимо выполнение следующих условий:

- наличие экспертной комиссии, состоящей из специалистов, профессионально знакомых с объектом экспертизы и имеющих опыт работы эксперта;
- наличие аналитической группы, профессионально владеющей технологией организации и проведения экспертиз, методами получения и анализа экспертной информации;
- получение достоверной экспертной информации;
- корректная обработка и анализ экспертной информации.

Одна из самых серьезных опасностей сегодня с точки зрения принятия управленческих решений — опасность непрофессиональных решений и действий. Непрофессионализм — вот причина больших и малых проблем в экономике, промышленности, политике. Соответственно основная цель организации — повысить профессиональный уровень принимаемых решений за счет учета всех принципов и критериев оценки и использования специально разработанных и проверенных на практике технологий экспертного оценивания.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные принципы оценки управленческих решений.
2. Какие риски преследуют процесс принятия решений и как их избежать?
3. Что такое экспертные оценки управленческих решений?
4. Для обеспечения каких процедур принятия решений применяются методы экспертного оценивания?
5. Объясните необходимость творческого подхода при применении экспертного оценивания управленческих решений.

5.5. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ — СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКТОР РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Многие российские промышленные предприятия сегодня находятся в сложном с экономической точки зрения положении. Это обусловлено многими внешними и внутренними факторами. В качестве основных следует назвать проблему неплатежей, связанных с нехваткой финансов, добавленную стоимость энергоносителей и транспортных расходов, несоответствие нормативной базы сложившимся реалиям, несовершенство налогового законодательства и многое другое. Но не менее серьезной является проблема кадров, а именно квалифицированного уровня и профессиональной подготовки управляющего звена предприятий. Абсолютно ясно, что успех предприятия в сфере его хозяйственной деятельности зависит от системы менеджмента, принимаемого в данной организации. Многие руководители, оказавшиеся в новых условиях рыночных отношений, предполагают действовать согласно нормам бюрократического управления, лишь немного откорректировав их. Их методы руководства базируются на опыте, полученном в административно-командной системе управления, характеризующейся определенной статичностью и косностью, недопустимыми в современных условиях всевозрастающей конкуренции как на внутреннем, так и на внешнем рынке. В условиях же постоянных конъюнктурных изменений необходимым становится использование зарубежного опыта и новых подходов к укреплению. В мировой практике менеджмент управления предприятием строится с учетом долгосрочной перспективы, рассматриваемой с позиции стратегического менеджмента.

Стратегический менеджмент — это набор решений и действий по формулировке и внедрению стратегии, призванной обеспечить компании наилучшее конкурентное положение во внешней среде и достижение поставленных целей.

Стратегический менеджмент — это комплекс мероприятий, включающий анализ потенциала фирмы и внешней среды, формулировку миссии и основных целей, разработку стратегий, формирование стратегических планов, управление их реализацией.

Специфика стратегического менеджмента определяется особым характером реальных проблем и целей. На первый план выходит проблема развития, связанного с определенными «перегибами», точками «разрыва непрерывности», требованиями непредсказуемо меняющейся внешней среды, а соответственно — способностью к достижению долгосрочных целей, гибкости и адаптации. Это требует от людей предпринимательского типа поведения: деловитости, компетенции, умения

ставить цели, организовать дело в соответствии с ними, а также энтузиазма. Стратегический менеджмент, который сегодня в той или иной мере используют 80% предприятий, обеспечивает им перспективную выживаемость, способствуя поиску новых возможностей в конкурентной борьбе, иницируя и подготавливая изменения. Упор при этом делается на прогноз грядущей ситуации в условиях неопределенности и непредсказуемости развития предприятия и его окружения, разработку адекватной стратегии, персонал как ценнейший капитал предприятия, информационные системы, структуры перестройки.

Концепция стратегического менеджмента позволяет организации добиваться поставленных целей в условиях динамичной, изменчивой и неопределенной среды.

Стратегический менеджмент — деятельность по реализации целей организации в условиях динамичной, изменчивой и неопределенной среды, позволяющая оптимально использовать существующий потенциал и оставаться восприимчивой к высшим требованиям.

Стратегический менеджмент — область научных познаний, охватывающая методологию принятия стратегических решений и способы их практической реализации для достижения целей предприятия.

Основные переменные в самой организации, требующие внимания руководства, так называемые внутренние переменные — это цели, структура, задачи, технологии и люди.

Успешное функционирование организации в современных условиях решающим образом зависит также от сил, внешних по отношению к ней и действующих в глобальном внешнем окружении. В современном мире для эффективного выполнения управленческих функций необходимо знать, как действуют эти внешние переменные. При этом различают факторы прямого и косвенного воздействия на организацию извне.

Факторы прямого воздействия оказывают непосредственное влияние на операции организации. К этим факторам следует отнести поставщиков, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребителей и конкурентов. Факторы косвенного воздействия не оказывают прямого немедленного воздействия на операции, но тем не менее сказываются на них. Здесь речь идет о таких факторах, как состояние экономики, научно-технический прогресс, социокультурные и политические изменения, влияние групповых интересов. Задача стратегии менеджмента состоит в достижении целей организации путем оптимального использования ее внутренних переменных (существующего потенциала) с учетом факторов внешней среды и привлечением потенциала организации в соответствие с требованиями из-

меняющейся внешней среды для обеспечения конкурентоспособности и эффективного функционирования в будущем.

При этом и организация, и внешняя среда находятся в постоянной взаимозависимости: внешняя среда влияет на организацию, и наоборот. Потенциал организации представляет собой совокупность всех ее возможностей по выпуску продукции и оказанию услуг и охватывает как внутренние переменные, так и возможности общеорганизационного руководства — управленческий потенциал.

Конкурентоспособность — это способность предприятия противостоять другим предприятиям, вести с ними успешную борьбу за рынки сбыта товаров и услуг.

Эффективная долгосрочная работа любого предприятия, его экономический рост и развитие определяются правильным выбором стратегических ориентиров, позволяющих наилучшим образом реализовать потенциальный человеческий капитал и другие ресурсы.

Под стратегией понимается общая концепция достижения главных целей предприятия, решения стоящих перед ним проблем и распределения необходимых для этого стратегических ресурсов. Стратегия представляет собой совокупность управленческих решений, отражающих реакцию на внешние и внутренние условия ее деятельности и развития.

В развитие стратегии на среднем и низовом уровнях управления разрабатывается тактика (краткосрочная стратегия).

Тактика — наилучший вариант реализации стратегии в существующих условиях, учитывающий появление непредсказуемых обстоятельств.

Стратегия оказывает долгосрочные воздействия на предприятия, определяет направления формирования и развития его потенциала, помогает отбросить лишнее и сосредоточиться на главном. Поэтому она должна быть реальной, научно обоснованной; внутренне целостной; совместной со средой; в меру рискованной; соответствовать организационной культуре и этическим нормам.

Стратегия должна обеспечивать устойчивый экономический рост и развитие предприятия, повышение конкурентоспособности производимой им продукции и оказываемых услуг. При этом понятия «рост» и «развитие», хотя и взаимосвязаны, по своему содержанию могут не совпадать. В производственной сфере, как и в живой природе, развитие предприятия возможно не только при одновременном его росте, но и при неизменном масштабе деятельности, т.е. рост сам по себе не препятствует развитию.

Рост — это в основном увеличение размеров предприятия и расширение объема производства (выпуск продукции, величина продаж, численность работников и т.д.).

Развитие означает качественное изменение и обновление хозяйственной системы, повышение эффективности ее функционирования на основе совершенствования техники, технологии и организации труда во всех структурных подразделениях и улучшения качества выпускаемой продукции.

Стратегия развития в качестве объекта имеет ее потенциал и конкурентные преимущества. В настоящее время выделяют четыре вида стратегии развития: 1) роста; 2) умеренного роста; 3) сокращения; 4) комбинирования. Стратегия роста присуща обычно молодым организациям (независимо от сферы деятельности), стремящимся в кратчайшие сроки занять лидирующие позиции, либо тем, кто находится на «острие» научно-технического прогресса. Им свойственны постоянные и высокие темпы увеличения масштабов деятельности, измеряемые десятками процентов в год. Эта стратегия обеспечивает наращивание конкурентных преимуществ предприятия и его подразделений за счет активного внедрения на новые рынки, диверсификации производства, осуществления постоянных нововведений. В качестве примера здесь можно привести фирму *Microsoft*, занимающуюся разработкой компьютерных программ.

Стратегия умеренного роста присуща предприятиям, твердо стоящим на ногах и действующим в традиционных сферах, например в автомобилестроении. Здесь также имеет место продвижение вперед по большинству направлений, но замедленными темпами — несколько процентов в год. Быстрый рост уже не нужен и даже опасен, поскольку в случаях наступления неожиданных сложных ситуаций значительная инерционность может затруднить своевременную переориентацию, осложнить выход из кризиса.

Необходимость следовать стратегии сокращения масштабов деятельности возникает в периоды перестройки организации, когда нужно произвести ее «санацию», избавиться от всего устаревшего, например может иметь место ликвидация лишних подразделений и уход из неперспективных рыночных сегментов.

Но чаще всего на практике имеет место комбинированная стратегия, включающая в том или ином соотношении элементы предыдущих. В ее рамках одни подразделения или рыночные сегменты развиваются быстро, другие — умеренно, третьи — стабилизируются, четвертые — сокращают масштабы своей деятельности. В итоге в зависимости от конкретного сочетания данных подходов будут иметь место обций

рост, общая стабилизация или общее сокращение потенциала и масштабов деятельности. Такая стратегия в наибольшей степени соответствует реальному многообразию условий жизнедеятельности организаций.

Стратегия развития может реализовываться в трех основных формах: наступательной, оборонительной, наступательно-оборонительной.

Наступательная стратегия чаще всего осуществляется через процессы диверсификации производства, его кооперации или интенсификации рынка.

Диверсификация производства может быть вертикальной, предполагающей внедрение в сферу деятельности поставщиков или потребителей, и горизонтальной, связанной с проникновением в смежные отрасли. Все это увеличивает экономическую устойчивость организации.

Кооперация сегодня чаще всего происходит в соглашениях о техническом обучении и помощи в освоении производства; совместных исследованиях, разработках, производстве или сборке, лицензировании и ноу-хау; организации совместных предприятий. Интенсификация рынка может заключаться в его развитии, географической и иной экспансии. Наступательно-оборонительная стратегия реализуется в условиях перестройки деятельности организации, когда необходимо укреплять ее пошатнувшееся положение. Здесь осуществляется маневр ресурсами путем ухода из неперспективных, неприбыльных сфер, продажи непрофильных предприятий и одновременно модернизации и расширения существующего производства, совершенствования выпускаемой продукции и услуг. Оборонительная стратегия — это перестройка всех сфер деятельности организации на основе жесткой централизации управления. Обычно наступательный характер имеют стратегии роста и умеренного роста; наступательно-оборонительный — комбинированная стратегия; чисто оборонительный — стратегия сокращения деятельности.

По своему содержанию стратегия учитывает основные базисные процессы на предприятии и в его внешней среде, возможности роста экономического потенциала. В стратегию входят следующие этапы:

- 1) система целей — миссия, общеорганизационные и специфические цели;
- 2) приоритеты (ведущие принципы) распределения ресурсов (например, их можно распределять поровну, пропорционально или в соответствии с потребностями, концентрировать на решающих направлениях и т.п.);

- 3) правила осуществления управленческих действий (например порядок составления и утверждения планов, контроля, оценки работы и т.п.);
- 4) предположение о развитии ключевых факторов внешней среды;
- 5) представление о деятельности конкурентов;
- 6) внутренние и внешние ограничения;
- 7) курс действий;
- 8) программа действий;
- 9) ресурсы;
- 10) ситуационные стратегии;
- 11) финансовый план.

В основе выработки стратегии и ее практической реализации лежат стратегические управленческие решения:

- ориентированные на будущее и на постоянные изменения во внешней среде и внутри предприятия;
- связанные с привлечением значительных материальных ресурсов, широким использованием интеллектуального потенциала и непрерывно развивающихся технологий;
- имеющие значительную неопределенность, так как должны учитывать неконтролируемые предприятием внешние факторы;
- характеризующиеся гибкостью, способностью к адаптации к изменяющимся рыночным условиям.

К стратегическим решениям на предприятии относятся следующие:

- выбор местоположения предприятия;
- реконструкция производственных мощностей;
- изменения организационно-правовой формы, структуры производства и управления, форм организации и оплаты труда и др.;
- инновации — освоение новых технологий, разработка и выпуск новых видов продукции, выход на новые рынки;
- слияние, поглощение, присоединение и другие формы реорганизации предприятий.

Единой стратегии для всех предприятий не существует. Каждое предприятие даже одной отрасли уникально, поэтому и определение его стратегии также оригинально, так как зависит от позиции предприятия на рынке, его потенциала, динамики развития, поведения конкурентов, особенностей выпускаемой продукции или оказываемых услуг, состояния экономики, социальной среды и многих других факторов. Стратегия формулируется и разрабатывается высшим руководством, но ее реализация предусматривает участие всех уровней управления. Стратегический план должен обосновываться обширными исследованиями и фактическими данными.

Стратегическое планирование представляет собой набор действий и решений, предпринятых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий, предназначенных для того, чтобы помочь организации достичь своих целей. Стратегическое планирование обеспечивает высшему руководству средство создания плана на длительный срок, дает основу для принятия решения. Принимая обоснованные и систематизированные плановые решения, руководство снижает риск принятия неправильного решения из-за ошибочной или недостоверной информации о возможностях организации или о внешней ситуации.

Ключевыми компонентами стратегического планирования являются цели, указания для принятия решений и основные этапы процесса планирования. Первым и, вероятно, самым главным плановым решением является выбор целей для организации — ее миссии и конкретных целей, обеспечивающих ее выполнение. Основная общая цель организации — четко выраженная причина ее существования — обозначается как ее миссия. Цели вырабатываются для осуществления этой миссии. Цели должны быть конкретными и измеримыми, ориентированными во времени, долгосрочными или краткосрочными, достижимыми и перекрестно поддерживающимися. Важное значение имеет связь между ценностями, которых придерживается высшее руководство, и общефирменными целями. Ценности руководства проявляются в целях организации. Одним из этапов стратегического планирования является анализ внешней среды, который представляет собой процесс, посредством которого руководство оценивает изменения во внешней среде и изучает внешние возможности и опасности, могущие помочь или затруднить достижение целей предприятия. Также руководство должно определить сильные и слабые внутренние стороны организации, чтобы эффективно осуществлять планирование.

Контрольные вопросы

1. Что такое стратегия и что лежит в основе выработки стратегии и ее практической реализации?
2. Что такое стратегический менеджмент и для чего он необходим?
3. Значение и структура стратегического менеджмента.
4. От чего зависит выбор стратегии предприятия?
5. Что такое стратегическое планирование и каковы его этапы?
6. Охарактеризуйте понятия «рост» и «развитие». Какова сущность стратегии развития?
7. Назовите виды и формы стратегии развития.
8. Охарактеризуйте факторы, оказывающие воздействие на организацию извне.

ГЛАВА 6

РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА В СТРУКТУРЕ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

6.1. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ИССЛЕДОВАНИЮ ПОТЕНЦИАЛА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА

Понятие «система» основывается прежде всего на том, что это реальная или мыслительная совокупность частей, целостные свойства которой определяются связями между частями.

Существуют отличительные признаки системы: целостность; структурность; ее функционирование и развитие; наличие упорядоченных уровней; устойчивость; организационная культура; эмергентность; цель; миссия; стратегия; внешняя и внутренняя среда.

В научной литературе существуют разные определения системы. Л. фон Берталанфи определил систему как «комплекс взаимодействующих компонентов». Ю.И. Черняк, объектом исследования которого были экономические системы, вводит в определение наблюдателя: система, по его мнению, есть отображение на языке наблюдателя объектов, отношений и их свойств в решении задачи исследования, познания. Таким образом, проследивая эволюцию определения системы, следует заметить, что вначале в определении появляются «элементы и связи», затем «цель», потом «наблюдатель».

По мнению Т.А. Акимовой, системный анализ — совокупность методов и средств исследования и конструирования сложных объектов, прежде всего методов обоснования решений при создании и управлении техническими, экономическими и социальными системами.

Системный подход вошел в социологию управления как особо востребованная методология научного анализа и мышления. Системное мышление — не дело свободного выбора, а производственная необходимость.

Иной точки зрения при определении данного термина придерживается группа известных отечественных ученых — А.Г. Поршнев, А.Я. Кибанов и В.Н. Гунин: системный подход — комплексная методо-

логия процесса познания, анализа и синтеза, состоящая в том, что, во-первых, исследуемый объект оценивается как целое независимо от рассматриваемого аспекта (технического, экономического, административного); во-вторых, решение частных проблем подчиняется решению проблем, общих для всей системы; в-третьих, познание объекта не ограничивается исследованием лишь механизма функционирования, а расширяется до выявления внутренних закономерностей развития объекта, определения воспроизводственных пропорций и механизма его развития; в-четвертых, в процессе абстрагирования элементы системы, имеющие второстепенное значение в одних условиях, могут оказаться существенными в изменившихся обстоятельствах; в-пятых, процесс и процессор рассматриваются как взаимно обусловленные понятия, изменяющиеся во времени.

Под системным подходом также следует понимать направление методологии научного познания и практической деятельности, в основе которого лежит исследование любого объекта как сложной целостной социально-экономической системы.

Любая система, в набор элементов которой входит человек, называется социальной, поэтому отдельную организацию, фирму, компанию следует рассматривать как социально-экономическую систему.

Долгое время экономические системы рассматривали как полузакрытые, а порой и как закрытые системы, и это приводило к неверным решениям. Командно-административная система в бывшем СССР как сугубо закрытое, жестко детерминированное образование с «людьми-винтиками» сама лишила себя возможности разнообразия и отбора лучшего опыта. Она гасила инициативу, проявление активности, изжила предпринимательство. Идеология управления предприятием, отраслью, страной как закрытой системой привела к краху. В настоящее время можно сказать, что важной чертой современной парадигмы управления является взгляд на любую социальную организацию как на открытую, динамическую, вероятностную систему, которая придает огромное значение взаимодействию с внешней средой.

Таким образом, следуя теории систем, можно предположить, что любая формальная организация должна иметь систему функциональности; систему результативных и эффективных стимулов, побуждающих людей вносить вклад в групповые действия; систему власти и систему логического принятия решений.

Существуют четыре основных принципа системного подхода к исследованию потенциала управленческого персонала организации.

1. Целостность, позволяющая рассматривать систему одновременно как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней.

2. Иерархичность построения, т.е. наличие множества элементов, функционирующих на основе подчинения элементов низшего уровня элементам высшего уровня.

3. Структуризация, позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами ее отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры.

4. Множественность, позволяющая использовать большое количество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом.

Деятельность зарубежных компаний, практика работы отечественных организаций, особенно в условиях трансформации социально-экономической системы и изменения форм собственности, показывают, что современным руководителям крайне необходимы навыки, знания и умения управления человеческими ресурсами, так как от этого зависит не только эффективность работы организации, но и ее выживание в условиях рынка, кризисной ситуации и жесточайшей конкуренции.

Развитие кадрового менеджмента в нашей стране имело в значительной степени специфический, односторонний характер, что было обусловлено скорее политическими, чем экономическими факторами. Вместе с тем некоторые сферы управления персоналом, менее подверженные влиянию политики, получили достаточно серьезное развитие.

Так, в 20-е гг. XX в. проблемами научного изучения и практической организации труда и управления занимались свыше 10 научно-исследовательских институтов, на предприятиях и в организациях существовало большое количество первичных ячеек движения НОТ, выходило почти 20 журналов по проблемам управления и организации производства. Большой вклад в изучение НОТ и управления внесли такие ученые, как А.К. Гастев, Ф.Р. Дунаевский, И.М. Бурдянский, Н.А. Витке, П.М. Керженцев, Э.К. Дрезен, О.А. Ерманский и др. К сожалению, к концу 1930-х гг. в СССР исследования в области управления персоналом были практически свернуты, сделан поворот к управлению производством.

Основной вклад советской, а затем и российской школы в области управления человеческими ресурсами состоит в развитии представлений о трудовой мотивации, в разработке многообразных форм систем стимулирования и вознаграждения, в том числе в значительной мере нематериального. Получило серьезное развитие исследовательское направление, связанное с изучением различных форм социаль-

ных процессов, протекающих в организации, таких как коллективная мотивация, влияние коллектива на индивидуальное трудовое поведение и др. Значительный вклад в развитие общих взглядов на организацию внесли исследования влияния организации на формирование личности работника, трудовой идентификации, что затем позволило развить теории управления трудовой карьерой и профессиональным развитием работников, а также теории социального развития коллектива.

По мнению Л.И. Евенко, в сфере управления персоналом в процессе ее эволюции произошла смена пяти кадровых концепций: 1) использование трудовых ресурсов; 2) управление персоналом; 3) управление человеческими ресурсами; 4) управление человеком; 5) управление человеческим капиталом, развивавшихся в рамках трех парадигм: экономической (конец XIX — середина XX в.), организационной (1930—1970 гг.) и гуманистической (1980—1990 гг.).

Экономическая парадигма господствовала с конца XIX в. до 60-х гг. прошлого столетия. Базой послужили теории марксизма и тейлоризма. Вместо человека в производстве рассматривалась лишь его функция — труд, измеряемый затратами рабочего времени и заработной платой. Во главу угла экономическая парадигма поставила наилучшее использование рабочего времени и предложила для этого конкретный инструментарий научного управления. Данный подход к управлению персоналом проявил себя как достаточно эффективный при стабильных условиях функционирования организации: четко очерченная и неизменная цель деятельности, стабильная внешняя среда, ограниченная номенклатура производимых товаров и услуг, в основном низкоквалифицированная рабочая сила. Ограниченность эффективности данной модели связана с трудностью ее адаптации к меняющимся условиям внешней среды. Строгая заданность и иерархичность управленческой структуры, а также слабая включенность индивидуальных целей в задачи организации затрудняют использование интеллектуального, творческого, лидерского потенциала исполнителей, его самостоятельности и других качеств.

Организационная парадигма получила свое развитие со второй четверти XX в. Ее научной основой стала теория бюрократических организаций (М. Вебер, А. Файоль, Р. Эмерсон). В практике кадрового менеджмента организационная парадигма реализовалась в становлении и развитии функции управления персоналом, которая охватывала все более широкий круг проблем, возникающих при работе не только с рядовыми работниками, но и менеджерами и специалистами на разных уровнях иерархии.

Концепция «управление персоналом», сложившаяся в рамках данного подхода, опирается на значимость таких понятий, как цели, потребности, мотивы, роли. Эффективная работа персонала, конкретного работника зависит от уровня удовлетворенности его потребностей.

Научная концепция «управление человеческими ресурсами» стала вызывать активные дискуссии примерно с середины 60-х гг. XX века. Необходимость перехода к концепции управления человеческими ресурсами была продиктована развитием стратегического управления, которое началось особенно быстрыми темпами с конца 1960-х гг. Все в большей степени успех предприятия зависел от способностей персонала и от того, насколько эффективно они используются. Это привело к значительному повышению ценности персонала для организации, а также росту вложений в его развитие.

Согласно концепции управления человеческими ресурсами человек стал рассматриваться не через призму занимаемой должности, а как элемент социальной организации, который при соответствующем с ним обращении может приносить организации существенные преимущества. Менеджмент распространил свое воздействие не только на формальную, но и на неформальную сторону организации. «Жизненный цикл» человека в организации стал охватываться комплексно, в основу стимулирования стало закладываться обеспечение высокого качества трудовой жизни.

Важной особенностью концепции управления человеческими ресурсами является то, что размер затрат, размах и интенсивность мероприятий по управлению персоналом определяется экономическим критерием — реальной отдачей от человеческого капитала фирмы. Под человеческим капиталом понимается способность сущностных сил человека (его навыков, знаний, опыта и т.п.), выраженная в издержках на создание этого капитала, создавать добавочную стоимость. Наиболее последовательно концепция управления человеческими ресурсами стала применяться на тех предприятиях, успех которых в конкуренции сильно зависел от качества человеческих ресурсов. В качестве главных отличий концепции управления человеческими ресурсами выделяют ее стратегическую направленность, интегрирующий характер, высокую лояльность персонала, основанную на доверии, переход к органическим децентрализованным структурам и гибким ролям, при оценке эффективности смещение акцентов с минимизации издержек на максимизацию использования персонала.

В последние десятилетия получила развитие так называемая гуманистическая парадигма. В основе ее предпосылка, что человек —

главный субъект организации и особый объект управления, который не может рассматриваться как расходующий ресурс. На базе данного подхода сформулирована концепция «управление человеческим существом».

Согласно данному подходу не человек существует для организации, а организация для человека, сообразно желаниям и способностям которого строятся ее стратегии, структуры, системы и внутриорганизационные отношения. В центре координации совместных усилий находится самоуправление членов организации, приобретение квалификации ведется прежде всего посредством опыта, а главным рычагом воздействия на людей является «жесткая» организационная культура.

Важным и необходимым условием является то, что новая концепция должна быть способна обеспечить формирование таких свойств организации, как гибкость и способность к изменениям в отношении выпускаемой продукции и собственных внутренних систем организации, скорость реакции на изменения внешней среды, оптимальное использование всех имеющихся ресурсов, а также способности овладеть новыми знаниями и навыками, являющимися критическими факторами успеха и конкурентоспособности в XXI в.

Новая концепция должна быть направлена на обеспечение долгосрочного рыночного успеха предприятия, что напрямую будет определяться его адаптационными и эволюционными способностями. Важнейшим элементом новой концепции должны стать психологические и социальные процессы, протекающие в организации.

Существуют объективные трудности в эффективном использовании человеческого потенциала организации из-за наличия множества факторов, налагающих ограничения. Такие факторы, как используемая технология, психологический климат и стиль руководства, организация рабочих мест и оборудование, рассогласованные системы и механизмы, вызывающие чувство неудовлетворенности, и другие факторы организационной жизни могут являться помехами как в высвобождении человеческой энергии, так и в направлении ее на достижение целей организации. Таким образом, важнейшей задачей организации становится создание условий для высвобождения человеческого потенциала, а также его эффективное использование для достижения целей организации, прежде всего для обеспечения выживания организации в долгосрочной перспективе. И если в традиционной системе главным стимулом деятельности персонала могли выступать высокая заработная плата, удовлетворение потребностей, высокое качество трудовой жизни, то в новой концепции в качестве главного стимула выступают возможность личного развития, роста потенциала и конкурентоспособности на рынке труда.

Особую актуальность в управлении персоналом в настоящее время объективно приобретает социальный аспект, суть которого заключается в создании наиболее благоприятных условий для самореализации и исполнителей, и руководителей, приращения интеллектуального и организационного потенциала системы управления, ее успешного функционирования и развития.

Организация представляет собой единство в многообразии, поэтому ее можно определить как упорядоченность множества процессов между множеством элементов во времени и пространстве, благодаря чему осуществляется их воспроизводство и может иметь место эффект системного процесса.

Социальное управление на практике предусматривает создание благоприятных условий труда и отдыха работников организации, вознаграждение и социальную защиту персонала, поддержание оптимальной морально-психологической атмосферы в коллективе, обеспечение социального партнерства и делового сотрудничества. Ему присущи соответствующие формы, методы, приемы, способы и правила, позволяющие решать социальные проблемы на основе научного подхода к регулированию социальных процессов в организации.

Системный подход к социальным процессам показывает, что необходимо учитывать не только возможности активизации персонала с помощью рыночных отношений, но и качество управления, традиции хозяйствования, культуру труда, ментальные характеристики, социальное пространство.

Организация как объект выступает таковой в единстве всех структурных единиц производства и хозяйства (заготовительных, перерабатывающих и сборочных участков и цехов, основного и вспомогательного производств, обеспечивающих служб складского и транспортного хозяйства и др.) или иных видов деятельности, обусловленных декомпозицией ее миссии относительно своего субъекта управления. Вместе с ним она является объектом управления для вышестоящего по ведомственной или отраслевой принадлежности управляющего органа. Всякая организация в зависимости от степени централизации или децентрализации управления управляема извне, а также самоуправяема; она выступает на разных фазах управленческого цикла и субъектом управления. Наибольшей свободой или хозяйственной самостоятельностью обладают коммерческие организации, основывающие свою деятельность на частной или групповой собственности: над ними никого, т.е. никакого непосредственно управляющего органа, нет.

Понятие организации как социальной системы существует в двух вариантах. В первом под организацией понимается группа людей с об-

щими целями, во втором — некая социотехническая система. Обе трактовки уязвимы и плохо согласуются между собой. Действительно, если организация — это группа людей с общими целями (т.е. специфическая социальная система), то понятие «организация» можно использовать исключительно для обозначения таких групп. Но об организации говорят и пишут применительно не только к обществу, но и к живой и неживой природе. отождествление организации с группой людей (особым видом систем) сужает сферу употребления понятия «организация», исключает из нее не только природные организации, но и индивидуальную деятельность отдельного человека, поскольку последняя также обладает таким свойством, как организованность. Возможны два варианта объяснения данной ситуации: либо термин «организация» обозначает явления, которые ничего общего между собой не имеют (чего в науке просто не может быть), либо его использование для обозначения группы людей с общими целями некорректно.

Современная организация — это прежде всего один из видов социальных систем. С управленческой точки зрения организация есть устойчивая форма объединения людей, имеющих общие интересы, организационная структура, которую образует большая или малая группа лиц, а также условия и способы их взаимодействия друг с другом.

Ей присущи следующие признаки.

1. Наличие главной цели, ради достижения которой и создается организация.

2. Распределение участников совместной деятельности по статусам, ролям и функциональным обязанностям в интересах достижения поставленной цели.

3. Установление порядка и способов удовлетворения материальных и духовных потребностей лиц, составляющих данную общность.

4. Обособленность и отличие от других институтов, в том числе символами, традициями, нормами поведения.

5. Наличие управленческого центра, обеспечивающего соответствующими средствами координацию совместной деятельности, придание организации необходимой устойчивости и стабильности.

Успех или провал совместной деятельности находится в прямой зависимости как от вещественных, материальных ресурсов, так и от человеческого фактора, потенциала персонала, уровня дисциплины, ответственности и восприятия нового, поскольку определяющим компонентом любой социальной системы являются люди, характер их отношений и взаимодействия.

Социальная организация промышленной отрасли как упорядоченное множество активных элементов, обладающее определенной

структурой, представляет собой динамичную, постоянно изменяющуюся систему.

Функционирование отрасли промышленности в содержательном плане представляет собой сложный процесс, в ходе которого, во-первых, производится определенная номенклатура продукции, во-вторых, практически реализуются многообразные отношения между людьми, прямо и косвенно участвующими в производстве и его обеспечении, в-третьих, происходит активное взаимодействие отрасли как подсистемы народнохозяйственного комплекса с другими его подсистемами.

В процессе функционирования отраслевого организма в его структурах происходят изменения, вызванные техническим прогрессом, возникновением новых целей производства, совершенствованием управления и влиянием внешней и внутренней среды. Это выражается во внедрении новых видов оборудования, замене старых технологических процессов более прогрессивными, перераспределении функций и реорганизации управленческого аппарата. Изменения в технике, технологии и организации производства: автоматизация, комплексная механизация, усложнение оборудования и организационных структур — выдвигают новые требования к рабочим и инженерным кадрам, вносят изменения в их профессиональную и квалификационную структуру, в образовательный уровень и другие характеристики человеческого фактора.

Весь это сложный, взаимообусловленный процесс в конечном счете приводит к изменению качества самой системы отрасли, т.е. к ее развитию.

Социальные системы — это системы целенаправленные. Для осуществления цели необходимы объектные возможности, которые коренятся в компонентах системы, ее структуре и во внешней среде.

Динамику структуры социальной подсистемы отрасли промышленности и выражают социальные процессы, которые классифицируются по разным признакам.

Одной из наиболее полных считается классификация, проведенная на основе анализа специфических функций социальной организации как подсистемы производственной организации. К таким функциям относятся: целевая — осуществление главной задачи производственной организации в целом; интегративная — объединение членов организации с помощью социальных ценностей и средств для наилучшего осуществления целевой функции; изменяюще-поддерживающая — воспроизведение и изменение социального статуса членов организации и самой организации.

Указанная классификация социальных процессов разработана в целях применения системного подхода к анализу социальной организации промышленного предприятия.

Таким образом, если рассматривать промышленное предприятие как социотехническую систему, то можно заметить, что ее функции реализуются в целях составляющих ее компонентов и характере их взаимодействия. Социотехнические системы в качестве целевой функции имеют производство того или иного вида продукции или услуг, в том числе управленческих, информационных. Эффективность деятельности таких организаций оценивается обычно через степень достижения поставленных целей.

Выделяют два типа социотехнических систем:

- 1) предприятия, занятые производством и распределением материальных ценностей и услуг;
- 2) учреждения, функционирующие в сфере умственного труда.

К первому типу относятся организации производственные, торговые, обслуживающие, ко второму — образовательные, лечебные, культурные, управленческие, научные, проектные.

Все социотехнические системы сталкиваются с проблемой «личность — общество». С этой точки зрения их также можно разделить на две группы:

- 1) занятые удовлетворением человеческих потребностей (производство предметов материального и духовного потребления, обеспечение рекреации);
- 2) занятые в сфере общественной интеграции (осуществление социального контроля, социальное управление).

Функции и цели социальной организации отрасли промышленности конкретизируются и реализуются в функциях и целях социальной организации многочисленных организаций и предприятий. Тогда управление предприятием является общим процессом в этой системе, а управленческая деятельность руководства — важной составной частью этого процесса, а также отдельным процессом в подсистеме кадров промышленного предприятия.

Развитие трансформационных процессов в российском обществе обострило комплекс социальных проблем, связанных со сменой отношений собственности, переходом к рыночной экономике. В качестве подтверждения данного тезиса мы приводим следующую статистическую информацию. В 2001 г. в России доминирующей формой собственности стала частная (51,4%), удельный вес которой вырос по сравнению с 1992 г. почти в 2,5 раза. Значительно уступают государственная и муниципальная — 26,4%, смешанная (российско-иностран-

ная) — 20,6%, собственность общественных и религиозных организаций — 0,8%. Радикальные макроэкономические преобразования с неизбежностью привели к сокращению спроса на труд, что подтверждается прежде всего отрицательной динамикой численности населения (табл. 6.1), что отразилось и на численности экономически активного населения.

Таблица 6.1

Численность населения России

Год	Все население, тыс. человек	В том числе		Доля в общей численности населения, %	
		городское	сельское	городское	сельское
1959	117 239,6	61 142,6	56 097,0	52	48
1970	129 941,2	80 631,4	49 309,8	62	38
1979	137 409,9	94 942,3	42 467,6	69	31
1989	147 021,9	107 959,0	39 062,9	73	27
2007	145 181,9	106 470,2	38 711,7	72	26

Анализируя таблицу, можно заметить, что наиболее существенный пик снижения зафиксирован с 1989 по 2007 гг. (изменения составили — 1840,0). Кроме того, в составе экономически активного населения 8,7% (6,3 млн человек) — безработные (в соответствии с классификацией МОТ).

Нынешнее социально-экономическое положение России также характеризуется кризисным состоянием:

- в подавляющем большинстве муниципальных образований структурообразующие предприятия находятся в состоянии производственного и финансового кризиса;
- формирование самих муниципальных образований происходит в границах сложившихся административно-территориальных единиц, созданных в свое время без учета экономических возможностей их самостоятельного существования;
- процесс формирования муниципальной собственности, в том числе на землю как основной ресурс территориального развития, также далек от завершения;
- деловая этика в сфере бизнеса еще не включает понятия «социальная ответственность», что затрудняет взаимопонимание власти и бизнеса и их взаимодействие в определении и реализации перспектив развития административно-территориальных образований различного ранга.

Таким образом, экономические реформы, направленные на продвижение в сторону рынка, утверждение рыночных отношений и со-

циально устроенного государства, пока не принесли очевидных и приемлемых для большинства населения результатов. При этом становление и развитие рыночных форм хозяйствования в 1990-е гг. неизбежно приводит к снижению социальной защищенности как населения в целом, так и работников предприятий в частности. Вместо повышения уровня жизни экономические преобразования обернулись спадом производства, ослаблением притока инвестиций в экономику и социальную сферу, снижением реальных доходов значительной части населения, ухудшением финансирования учреждений здравоохранения, образования, науки и культуры.

Трудности социально-экономического положения страны, конечно же, не случайны, а вызваны многими причинами. В частности, Российской Федерации досталось после распада СССР тяжелое наследие в виде экономики советского типа, которая отличалась несовершенством системы управления хозяйственным строительством, неумением применять научно-технические достижения, в первые годы реформ обострилась проблема бедности населения, которая приобрела демографические и географические оттенки (около 70% живущих ниже черты бедности — это люди семейные, имеющих двух или более детей). Однако и в ходе дальнейшего осуществления реформ, направленных на внедрение рыночных отношений, были допущены серьезные просчеты и промахи. По мнению И.Е. Ворожейкина, неизбежные издержки при новых переходах к решению сложных задач в области экономики и социальной сферы часто усугублялись простым переносом на российскую почву зарубежных моделей и схем. Не всегда учитывалось, что каждая страна, в том числе и Россия, обязана искать свой путь обновления, а также то, что универсальные принципы рыночной экономики и демократии должны органически соединяться с наукоемкими реальностями, подкрепляться идейными, духовными и нравственными опорами консолидации общества.

Практика развития большинства рыночных государств показывает, что при решении социально-экономических проблем необходимо применять инновационные технологии с целью повышения конкурентоспособности предприятий, развития потенциала персонала, совершенствуя при этом социальные факторы производства и труда.

С позиции управления социальным развитием различают факторы, которые опосредованно воздействуют на деловой настрой и качество трудовой жизни работников, и факторы, прямо относящиеся к социальной среде организации.

Социальная среда организации — объект управления персоналом, совокупность материальных, общественных и духовно-нравственных

условий, в которых работники организации трудятся и живут вместе со своими семьями и в которых происходит распределение и потребление благ, складываются объективные связи между личностями, находят выражение их морально-этические ценности. Эту среду образуют: сам персонал организации с его различиями по демографическим и профессионально-квалификационным признакам (полу, возрасту, образованию), а также разнообразными межличностными и межгрупповыми связями; социальная инфраструктура — объекты социального назначения, обеспечивающие надлежащие условия труда и быта работников и членов их семей, слагаемые качества трудовой жизни работников, так или иначе определяющие материальное и моральное вознаграждение труда, атмосферу солидарности, сотрудничества и взаимопомощи, степень сплоченности коллектива, престижность совместной работы. Социальная среда организации взаимосвязана с психической и экономической сторонами функционирования организации, составляет вместе с ними единое целое.

Социальное развитие организации означает позитивные изменения к лучшему в ее социальной среде, достижение желаемых перемен в условиях труда, быта и досуга работников. Основными целями развития социальной среды являются следующие:

- совершенствование социальной структуры персонала, его демографического и профессионально-квалификационного состава, регулирование численности работников, повышение их образовательного и культурно-технического уровня;
- улучшение эргономических, психофизиологических, санитарно-гигиенических, эстетических и иных условий работы, охраны труда и безопасности работников;
- построение деятельности организации на основе принципов сотрудничества с профсоюзами;
- отношение к работникам организации, как важнейшему человеческому капиталу;
- обеспечение социального страхования работников, соблюдение их прав и социальных гарантий;
- стимулирование средствами как материального вознаграждения, так и нравственного поощрения эффективного труда, инициативного и творческого отношения к делу, групповой и индивидуальной ответственности за результаты совместной деятельности;
- создание и поддержание в коллективе здоровой морально-психологической атмосферы, оптимальных межличностных и межгрупповых связей, способствующих раскрытию интеллекту-

альных возможностей и нравственного потенциала каждой личности, удовлетворенности совместным трудом.

Развитие социальной среды организации, следовательно, выражается как в форме объективных процессов — связях между людьми по поводу их жизненных условий, труда, быта и досуга, так и в субъективном, осознаваемом виде — явлениях психологической атмосферы, межличностных отношениях и нравственных оценках. Взятое же в целом социальное развитие объемлет весь сложный механизм, приводящий в действие активность человека, последовательно развертывающуюся цепь потребностей, интересов, мотивов и целей, которые побуждают индивида к работе, конкретизируют деловую ориентацию и ценностные установки управленческого персонала.

Управление социальным развитием организации имеет своими целями: проведение социально-психологической диагностики; анализ и регулирование групповых и межличностных взаимоотношений; управление производственными и социальными конфликтами и стрессами; управление занятостью, так как сегодня на промышленных предприятиях высока текучесть кадров; развитие человеческого потенциала; управление трудовой мотивацией; соблюдение требований психофизиологии, эстетики труда.

В настоящее время управление социальным развитием промышленного предприятия на основе современных социальных технологий представляется как совокупность методов и форм решения социальных проблем на научной основе и точном аналитическом расчете. Оно представляет собой организационный механизм заранее продуманного, спрогнозированного, многостороннего, т.е. планомерного и комплексного, воздействия на социальную среду, которое, к сожалению, на практике в массовом масштабе не находит реализации.

Таким образом, потенциал управленческого персонала играет в данных процессах одну из главных ролей. Следовательно, необходимо выявить особенности формирования потенциала управленческого персонала.

Контрольные вопросы

1. Что такое система? Назовите ее признаки.
2. Охарактеризуйте системный подход и его применение в организации.
3. Какие существуют принципы системного подхода к исследованию потенциала управленческого персонала?
4. В чем заключается суть концепции, которая направлена на обеспечение долгосрочного рыночного успеха предприятия?
5. Какие признаки присущи современной организации?
6. Каковы основные цели развития социальной среды?

6.2. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

В данной работе потенциал персонала организации рассматривается как возможности, которые могут быть использованы для достижения ее целей.

Термин «потенциал» (от лат. *potentia*) — сила, источник возможности, средства, запасы, которые могут быть использованы для решения какой-либо задачи или достижения цели, возможности отдельного лица, общества.

Категория «управленческий потенциал» возникла на базе и в дополнение к категориям «персонал», «кадры».

Персонал — совокупность работников организации, объединенных в специализированные службы, подразделения и занятых преимущественно различными видами умственной деятельности.

Кадры — основной состав квалифицированных работников организаций, государственных учреждений, профессиональных, общественных и иных организаций.

Управленческий персонал — часть персонала организации, объединенная в специализированные службы, подразделения, занятая преимущественно различными видами умственной деятельности, выполняющая общие функции планирования, регулирования, контроля, организации, мотивирования.

Потенциал персонала — это не только человеческий капитал, т.е. знания, навыки и профессиональные способности работника, но и социальный капитал, т.е. характер отношений между людьми, занятыми общим делом, способы и культура их отношений, развитость межличностных и межгрупповых коммуникаций. Инвестиции в человеческий фактор — образование, здравоохранение, инновационные технологии и социальную инфраструктуру — считаются надежной базой экономического роста как на микро-, так и на макроуровнях. Самыми выгодными и быстро окупаемыми являются вложения в образование работников. Экономическая отдача инвестиций в человека заметно выше эффективности капитальных вложений в новую технику и оборудование. К сожалению, в отечественной практике руководители предприятий не всегда способствуют развитию потенциала работников, ссылаясь на отсутствие необходимых средств.

Исходя из вышесказанного потенциал управленческого персонала — система, которая формируется на основе природных данных, воспитания, образования, жизненного опыта и зависит от включения работника в систему общественного производства посредством управления.

Проблемы человеческого развития, как в глобальном масштабе, так и в рамках одной страны, становятся все более актуальными и требуют активизации их решения. Это в свою очередь предполагает разработку новых подходов к их решению, на базе уже накопившегося международного опыта и сложившейся социально-экономической ситуации в стране.

Понятие «человеческое развитие» было введено в обиход в 1990 г. международной организацией Программа развития ООН и представляет собой как процесс расширения человеческого выбора, так и достигнутый уровень благосостояния людей. При этом количество вариантов выбора может быть бесконечно. Однако на всех уровнях развития три наиболее важных варианта выбора сводятся к возможности выбрать долгую и здоровую жизнь, возможности приобретения знаний и наличию доступа к ресурсам, необходимым для поддержания достойного уровня жизни. Если важнейшие варианты выбора отсутствуют, то недоступными оказываются и многие другие возможности.

Предложенный Программой развития ООН измеритель человеческого развития — индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП) — исчисляется на базе трех показателей: долголетия, измеряемого как продолжительность предстоящей жизни при рождении (I_1); достигнутого уровня образования, измеряемого как совокупный индекс грамотности взрослого населения (вес в две трети), и совокупности доли учащихся, поступивших в учебные заведения (вес в одну треть) (I_2); уровня жизни, измеряемого на базе реального ВВП на душу населения (I_3):

$$\text{ИРЧП} = I_1 + I_2 \times \frac{2}{3} + I_3 \times \frac{1}{3}.$$

Концепция развития человеческого потенциала гораздо глубже и шире ИРЧП, который является наиболее простым и доступным инструментом мониторинга прогресса в области развития человечества. В то же время следует отметить в какой-то степени ограниченность показателя ИРЧП и необходимость совершенствования методологии его расчета.

Под человеческим потенциалом следует понимать способность работника к преобразовательно-творческой деятельности с целью достижения поставленных перед организацией целей. Скорее, этими факторами творческого потенциала выступают, с одной стороны, мотивация работника к творческой деятельности и потребность в ней, а с другой — наличие условий реализации потребностей: содержание труда, состояние материально-технической базы, уровень творческой

атмосферы в коллективе, моральное и материальное стимулирование и др. Сущность социальных технологий может быть понята как система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках.

Исследуя вопросы использования социальных технологий, следует охарактеризовать такое понятие, как управленческий потенциал. По мнению Н.И. Шаталовой, управленческий потенциал — это мера личных ресурсов и возможностей, непрерывно формируемых в процессе всей жизни личности, реализуемых в трудовом поведении и определяющих его реальную плодотворность.

Развитие управленческого потенциала личности осуществляется под влиянием саморазвития и под воздействием повышения квалификации, переквалификации и самообразования. Кроме формирования индивидуального стиля деятельности необходимо вырабатывать индивидуальный стиль профессионального совершенствования и развития. Такой стиль в дальнейшем проявит себя в особенностях управленческого потенциала профессионала. В связи с этим становится особенно актуальным вопрос применения социальных технологий с целью развития управленческого потенциала работника в современной системе подготовки персонала.

В теории управления существуют различные подходы к классификации персонала в зависимости от профессии или должности работника, уровня управления, категории работников. Базовой является классификация по категориям работников, предложенная в 1980-х гг. Госкомтруда СССР. Эта классификация предусматривает выделение двух основных частей персонала по участию в процессе производства: рабочих и служащих (рис. 6.1).

Производственный персонал осуществляет трудовую деятельность в материальном производстве с преобладающей долей физического



Рис. 6.1. Классификация персонала

труда. Производственный персонал можно разделить на две основные части:

- основной: рабочие, преимущественно занятые в сборочных цехах предприятия;
- вспомогательный: рабочие, преимущественно занятые в заготовительных и обслуживающих цехах предприятия.

Управленческий персонал осуществляет трудовую деятельность в процессе управления производством с преобладающей долей умственного труда. Работники заняты переработкой информации с использованием технических средств управления. Основным результатом их трудовой деятельности является изучение проблем управления, создание новой информации, изменение ее содержания или формы, подготовка управленческих решений, а после выбора руководителем наиболее эффективного варианта — реализация и контроль исполнения решений. Управленческий персонал разделяется на две основные группы: руководители и специалисты.

Принципиальное отличие руководителей от специалистов заключается в праве принятия решений и наличии в подчинении других работников. В зависимости от масштабов управления различают линейных руководителей, отвечающих за принятие решений по всем функциям управления, и функциональных руководителей, реализующих отдельные функции управления. Кроме того, различают руководителей высшего уровня управления предприятием (директора, заместители), среднего уровня (начальники цехов и подразделений) и низкого уровня (начальники участков, мастера).

Специалистов предприятия можно разделить на три основные группы в зависимости от результатов их труда:

- 1) функциональные специалисты управления, результатом деятельности которых является управленческая информация (референты, экономисты, финансисты, маркетологи, бухгалтеры);
- 2) специалисты — инженеры, результатом деятельности которых является проектная информация в области техники или технологии производства (технологи, инженеры, конструкторы, строители);
- 3) служащие — технические специалисты (операторы, лифтеры, кладовщики), выполняющие вспомогательные работы в управленческом процессе.

Термин «персонал» объединяет составные части трудового коллектива предприятия. К персоналу А.П. Егоршин относит всех работников, выполняющих производственные или управленческие опера-

ции и занятых переработкой предметов труда с использованием средств труда. Такие понятия, как «кадры», «работники», «персонал», он считает идентичными и использует в своих работах понятие «персонал».

По мнению А.Г. Поршнева, «персонал» — это личный состав или работники организации, составляющие группу по профессиональным или служебным признакам, а понятие «кадры» он трактует как основной состав квалифицированных работников организаций, государственных учреждений, профессиональных, общественных и иных организаций.

С.В. Шекшня, В.И. Шкатулла отождествляют понятия «персонал» и «кадры». Автор присоединяется к мнению А.П. Егоршина: персонал — это все работники, выполняющие производственные или управленческие операции и занятые переработкой предметов труда с использованием средств труда.

Потенциал — это и важная характеристика, и условие деятельности управленческого персонала. Промышленное предприятие представляет собой систему, которая состоит из нескольких параметров: вход, выход, процесс, среда и обратная связь (рис. 6.2).



Рис. 6.2. Система функционирования потенциала управленческого персонала

Данная схема показывает, что формирование и развитие потенциала управленческого персонала происходит в системе.

Изначально на входе имеется управленческий персонал, под влиянием процесса (социальных технологий) и среды (внешней и внутренней) на выходе получаем повышенный уровень потенциала управленческого персонала.

В процессе обследования промышленных предприятий автором определено, что к основным факторам социально-экономического развития и повышения конкурентоспособности любого предприятия следует отнести обеспеченность квалифицированной рабочей силой и степень ее мотивации. Выработке стратегии развития предприятия логически должен предшествовать анализ потенциала управленческого персонала.

Потенциал управленческого персонала представляет собой систему, которую можно описать следующими характеристиками: каждый ее элемент функционирует внутри системы во времени и определенных условиях среды, в которых существует сама система управления организацией.

Элементы управленческого потенциала можно разделить на две категории: основные и обслуживающие. В результате их учета наглядно проявляется ряд явлений:

- наиболее продуктивные формы, методы и тенденции подготовки специалиста;
- наиболее рациональные пути распределения и использования работников;
- основные направления, где необходимо сконцентрировать особое внимание, ресурсы и соответственно упорядочить организационную структуру и технологию управления.

Учет вышеизложенного позволяет решить задачу эффективного использования наличного потенциала управленческих работников.

Учет рассмотренных подходов и вышеизложенных элементов потенциала управленческого персонала позволил разработать схему оценки управленческого резерва на промышленных предприятиях. С этой целью была разработана схема, суть которой заключается в определении оптимальных, допустимых и критических значений характеристик, влияющих на качество потенциала управленческого резерва. На основе предложенной схемы (рис. 6.3) представлена матрица (см. приложение), которая состоит из семи блоков.

1. Личные данные.
2. Психологические черты личности.
3. Поведение в структуре межличностных отношений.
4. Профессиональная управленческая компетентность.
5. Критическое восприятие полученных результатов.
6. Использование профессиональных качеств.
7. Потенциал видения стратегии развития предприятия.

При этом фактическое значение оценки резервиста рассчитывается по формуле

$$\text{Результирующая оценка резервиста} = \frac{\text{Сумма фактических оценок (по блокам)}}{\text{Число блоков}}.$$

Социальный механизм развития потенциала управленческого персонала в отличие от потенциала индивида определяется не только возможностями отдельных индивидов, но также в неменьшей степени возможностями предприятия использовать потенциал своих работников.

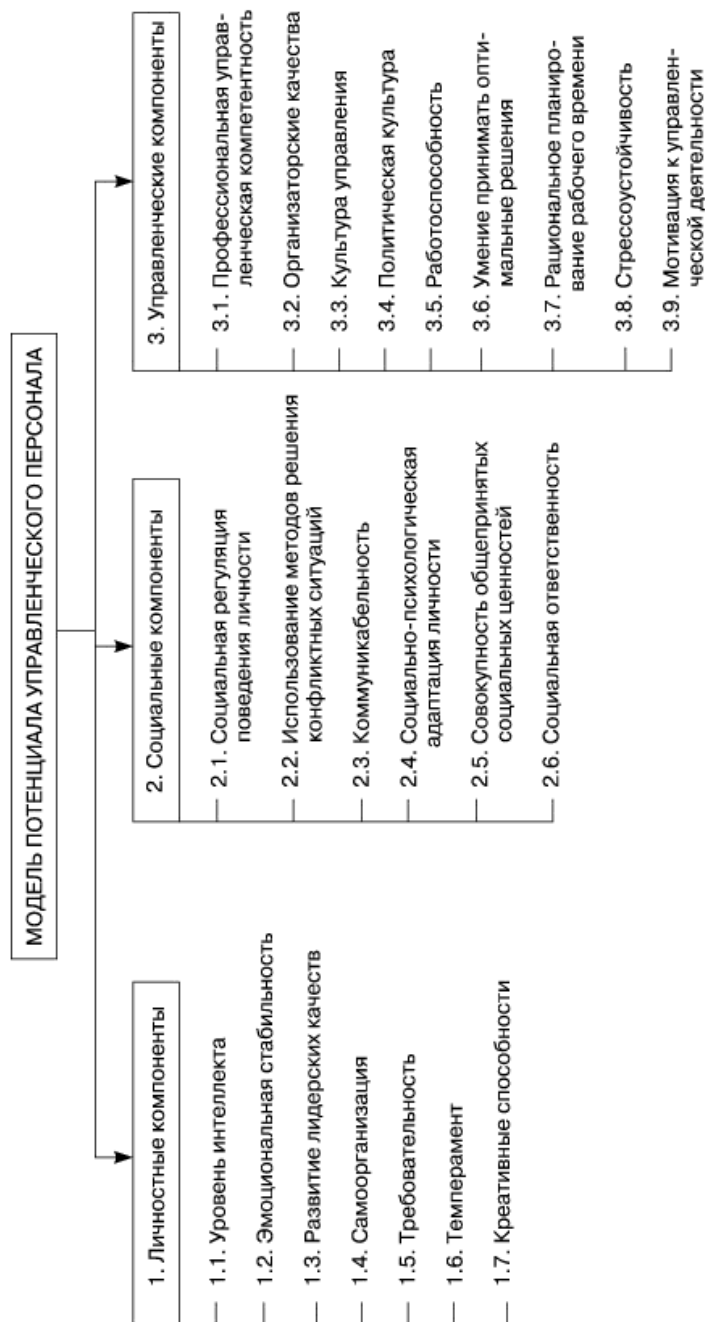


Рис. 6.3. Авторская модель потенциала управленческого персонала

Возможности обследованных предприятий по использованию управленческого потенциала определяются различными факторами: способом организации рабочих процессов и рабочих мест, условиями труда, организационной культурой, мотивацией, развитием персонала и рядом других факторов, среди которых важнейшее место занимают взгляды руководителя на роль и место человека в организации.

Повышение конкуренции, совершенствование технологий, борьба за потребителя и качество продукции заставляют промышленные предприятия по-новому рассматривать комплекс вопросов управления. При этом неизбежны изменения и в требованиях к персоналу.

Развитие предприятий промышленной отрасли, функционирующих в условиях рыночных отношений, является разносторонним, включающим ряд направлений:

- 1) техническое (совершенствование средств и технологий производства, наличие нужного оборудования и материалов, степень механизации трудовых процессов);
- 2) экономическое (формы собственности, организационно-юридические типы предприятий, уровень специализации и кооперирования производства, система организации и оплаты труда, структура и методы управления);
- 3) социальное (предусматривающее повышение интеллектуального потенциала персонала предприятия и его профессионально-квалификационных качеств, учитывающее традиции и предпочтения, способы удовлетворения материальных и духовных потребностей работников, взаимоотношения и морально-психологическую атмосферу в коллективе).

Творческий потенциал выступает активным производящим и преобразующим явлением, а современная техника, как бы сложна и автономна она ни была, служит орудием, усиливающим трудовой потенциал. При этом трудовой потенциал является компонентом более общей иерархической системы «работник — группа — среда», в которую вписан мир человека, включающий в себя мир труда, профессии, общения и взаимодействия, мир ценностей, ролей и статусов.

Современный производственный процесс требует от человека высокой квалификации, личной ответственности, самостоятельности в принятии решений, инициативы и значительного умственного напряжения. По отношению к производству работник выступает как активная, стремящаяся к определенным целям и следящая за успехами других личность. В связи с этим возникает проблема выявления механизма, стимулирующего трудовые усилия персонала.

В соответствии с системным подходом трудовая деятельность представляет собой относительно жестко фиксированный в социаль-

ном пространстве и времени ряд определенных операций и функций, осуществляемых людьми в целях создания материальных благ, служащих средствами жизнеобеспечения индивида, социальной группы и общества в целом.

Обследование руководителей и специалистов, проведенное нами на промышленных предприятиях, позволило выявить состояние системы социального управления, в частности, по следующим направлениям: организация рабочих мест, планирование личного труда, рациональная работа с информацией, организация работы персонала.

Существующая на сегодняшний момент практика управления недооценивает значение организации рабочего места и условий труда работников аппарата управления как факторов, оказывающих непосредственное влияние на совершенствование труда. При этом возращение роли организации труда кадров управления связано с решением важных социальных проблем производственного коллектива. В качестве направлений научной организации труда кадров управления можно назвать следующие.

1. Совершенствование форм разделения труда.
2. Улучшение организации и обслуживания рабочих мест.
3. Рационализация приемов и методов труда.
4. Совершенствование нормирования труда.
5. Более эффективное моральное и материальное стимулирование.
6. Улучшение условий труда, подготовки и повышения квалификации кадров.
7. Повышение творческой активности трудящихся.

Сложность и разнообразие функций хозяйственных руководителей и специалистов предопределяют иногда существенные различия в содержании их труда, что усложняет его организацию. Четкое определение функций каждой из категорий работников управления способствует совершенствованию организации труда. Нерациональное разделение труда кадров управления на уровне структурных подразделений аппарата управления влечет образование большого количества групп, секторов, отделов, что усложняет управление, повышает расходы на содержание кадров, снижает эффективность труда и коммуникаций.

Разделение труда в аппарате управления предполагает обособление групп работников. Каждая из них выполняет определенную часть общего объема всей управленческой работы. Разделение и специализация труда осуществляются также и в соответствии с характером и спецификой функций управленческих работников. В свою очередь внутри каждой из функциональных групп происходит новое обособле-

ние в зависимости от специальности сотрудников, от технологии выполняемых операций. Рабочие места сотрудников в каждом из отделов необходимо размещать в соответствии с технологией выполнения работ по реализации той или иной функции управления.

Выявив особенности формирования управленческого потенциала персонала, необходимо перейти к главному фактору его формирования и развития — социальным технологиям.

Контрольные вопросы

1. Что такое потенциал персонала?
2. Когда было введено понятие «человеческое развитие» и что оно означает?
3. Охарактеризуйте классификацию персонала организации.
4. На какие категории дифференцируется управленческий потенциал?
5. Какие блоки включает модель потенциала управленческого персонала?

6.3. РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

Развитие российской экономики должно предусматривать обязательное обеспечение высокого уровня ее конкурентоспособности на внутреннем и мировом рынках, поскольку либерализация внешнеэкономической деятельности, курс на увеличение открытости экономики страны делает нереальными иные пути повышения экономического потенциала России. Необходимым условием роста конкурентоспособности и создания необходимого экономического фундамента, обеспечивающего повышение жизненного уровня населения, является быстрое и эффективное использование на промышленных предприятиях достижений научно-технического прогресса (НТП) и постоянный мониторинг направлений и темпов его развития. Это требует высокого уровня четкости и слаженности функционирования системы управления от макро- до микроуровней, предполагающего рост, выявление и полное использование управленческого потенциала и опыта, накопленного в нашей стране. Решение данной проблемы невозможно без проведения научных исследований на производственных предприятиях, где в конечном итоге и материализуются научно-технические достижения. Возрастающая роль менеджмента в функционировании предприятий обусловлена необходимостью возрастания потенциала последних, который в свою очередь есть следствие роста темпов роста научно-технического прогресса и его влияния на производственную деятельность. При этом следует отметить, что сложность управления

растет почти всегда быстрее, чем сложность самого процесса производства.

Рост роли управления в повышении эффективности производства подчеркивается и в зарубежных источниках, например, 85% проблем предприятий США обусловлено недостатками в управлении.

А. Печчеи писал, что система управления должна базироваться на вполне рациональной реальной основе и в то же время содержать творческие элементы. Граница между созиданием и разрушением, улучшением и ухудшением, прогрессом и застоем определяется именно человеческими ресурсами, их возможностями, их развитием, умением мобилизовать их на решение поставленных задач.

С точки зрения другого специалиста в области управления, американца У. Оучи, производительность труда — это проблема организации управления. Например, во всем мире признано, что одним из важнейших факторов, обеспечивших мощное развитие японской экономики после Второй мировой войны, является функционирование уникальной в своем роде системы управления производством.

П. Дракер, один из американских патриархов в области управления и один из идеологов так называемой «эмпирической школы» управления, определяет управление как сложную технологию, выполняющую центральную функцию в обществе и являющуюся главным детерминантом общественного прогресса.

Развитие экономики любой страны мира всегда обеспечивается определенным сочетанием интенсивных и экстенсивных факторов, и речь может идти лишь об удельном весе каждого из них в определенных конкретно сложившихся условиях. Так, например, на этапе становления инновационных отраслей и производств всегда преобладают экстенсивные факторы, а на этапе совершенствования техники и технологии производства безусловным приоритетом должны пользоваться интенсивные факторы. Анализ развития экономики развитых зарубежных стран показывает, что там этот принцип соблюдается на протяжении практически всей второй половины XX столетия.

К сожалению, существенно иная ситуация сложилась в народном хозяйстве бывшего Советского Союза, где экстенсивные факторы почти всегда оказывались доминирующими, и это явилось одной из главных причин отставания нашей страны в темпах экономического роста и, самое главное, в направлениях практического использования достижений научно-технического процесса. Это явление в конечном итоге и предопределило нарастание кризисных явлений в народном хозяйстве, а после ликвидации отраслевых министерств и централизованной системы управления, а также резкой и экономически необосно-

ванной либерализации внешнеэкономических связей поставило на грань катастрофы промышленность России. В настоящее время главной задачей оперативного характера является повышение эффективности экономических процессов, поскольку лишь после этого можно говорить о значительных положительных тенденциях в темпах роста отечественной экономики.

Качественно новая ситуация создана переходом от командной к рыночно ориентированной экономике, когда проблема ее интенсификации приобретает особенную актуальность в силу целого ряда факторов. Во-первых, создание конкурентной среды является мощным стимулом для динамичного развития производства, что, безусловно, требует более активной и качественной работы управленческого аппарата, поскольку реализуемый им управленческий потенциал должен обеспечить не только и не столько выживаемость предприятия, сколько найти и завоевать место на рынках сбыта своей продукции и обеспечить тем самым финансовое благополучие своего предприятия и перспективу его развития. Во-вторых, курс на открытую экономику, на расширение внешнеэкономических связей диктует необходимость повышения качества выпускаемой продукции и ее соответствие международным стандартам с целью обеспечения конкурентоспособности на мировых рынках, а это без жесткого акцента управления на реализации достижений НТП невозможно. В-третьих, уменьшение доли государственного сектора сопровождается процессами все более активного участия зарубежных фирм и банков в реализации инвестиционных проектов, связанных с развитием российской экономики, что требует создания адекватного стиля и методов работы производственного аппарата как в части умения работать с зарубежными специалистами, культуры труда, так и в части обеспечения высокого уровня качества и темпов принятия решений, направленных на модернизацию предприятий, освоение новой техники, технологии и самих управленческих процедур.

Повышение управленческого потенциала должно идти прежде всего за счет интенсивных факторов, т.е. более эффективного и рационального использования имеющихся работников, применения более действенных методов управления, внедрения средств механизации и автоматизации в процессы получения и обработки информации и выработки решений. При этом под рационализацией управленческой деятельности понимается повышение ее результативности путем качественных изменений производительной силы управленческого труда, в первую очередь за счет использования новейших научно-технических и организационных достижений, совершенствования ор-

ганизации труда руководителей, обучения и повышения квалификации управленческих кадров.

Отдавая безусловный приоритет фактору управленческого потенциала в решении проблем экономического развития, мы исходим прежде всего из того, что управление является главной силой, приводящей в движение глобальный механизм человеческого сообщества. В решении любых проблем при прочих равных условиях практически всегда выигрывает тот, кто имеет более высокую эффективность управления. Но чтобы процесс управления отвечал предъявляемым к нему требованиям, необходимо иметь управленческие кадры, обладающие высоким профессионально-квалификационным потенциалом, во-первых, и, во-вторых, необходимы условия, позволяющие постоянно наращивать и полностью использовать его. Следует отметить, что управленческие кадры, особенно на крупных промышленных предприятиях, имели достаточно высокие потенциальные возможности. Однако их эффективное использование затруднялось централизованной системой управления, которая не давала возможности полностью использовать эти ресурсы на предприятиях.

Важным аспектом рассматриваемой проблемы является исследование взаимосвязей процессов интенсификации в сфере производства и сфере управления. Поскольку последняя является своего рода управляющим блоком материального производства, то и общие закономерности его развития должны распространяться и на эту область человеческой деятельности, хотя полная идентификация их протекания не может быть достигнута, что обусловлено спецификой их функционирования и имеющимися различиями.

Так как общие тенденции социально-экономического развития распространяются на все сферы общественной жизни, то, опираясь на общие положения теории интенсификации производства, важно и необходимо исследовать вопросы интенсификации управления общественным производством вообще и управления производством в рамках промышленных предприятий в частности.

Необходимость постановки и решения этой проблемы обусловлена рядом объективных причин.

Во-первых, сама по себе задача интенсификации производства в определяющей степени носит управленческий характер. Это означает, что воздействие на управляемые объекты должно быть более быстрым и адекватным не только и не столько при ликвидации сбоев и отклонений в режиме функционирования хозяйственных систем, что, по существу, почти всегда принципиально просто и является задачей оперативного управления, сколько в процессе перевода их в но-

вый режим функционирования, связанный с изменением качественных характеристик производственного процесса, что является, как правило, прерогативой управления, направленного на реализацию стратегических задач, вытекающих из необходимости использования на практике достижений НТП. Главная задача системы управления заключается в том, чтобы, функционируя в соответствии с экономическими законами, обеспечить развитие экономики в решающей степени за счет использования интенсивных факторов.

Во-вторых, само управление, его сфера требуют изменения подходов к своему дальнейшему развитию. Это необходимо для обеспечения эффективного функционирования народного хозяйства в условиях его интенсификации. Управление в обозримой перспективе должно развиваться и повышать эффективность прежде всего за счет лучшего, более полного использования имеющегося кадрового потенциала и за счет использования методов его постоянного роста, что, безусловно, даст возможность повысить воздействие управляющих импульсов на производство.

В-третьих, управление не может не становиться более интенсивным, учитывая рост темпов НТП, обуславливающий возрастание скоростей протекания процессов производства по всей его технологической цепи, а следовательно, и возрастание количества и скорости принятия решений, которые, по сути, и являются конкретной формой проявления всех без исключения управленческих процессов.

Наконец, в-четвертых, рост образовательного и квалификационного потенциала работников аппарата управления на предприятиях и все большее насыщение управленческого процесса компьютерами и другой аппаратурой сбора и переработки информации, необходимых для сокращения управленческих циклов, повышения их качественных характеристик, и представляют собой не что иное, как важные факторы интенсификации управления.

Проявление процессов интенсификации в различных элементах системы управления неодинаково. В организационной структуре управления, представляющей систему управления в формализованном виде, она проявляется, с одной стороны, в виде сокращения числа иерархических уровней, ведущих к росту скорости передачи информации и принятия решений, а с другой — в поиске и внедрении гибких динамичных адекватных необходимости решения конкретных проблем важного, но локального во временном аспекте значения, обусловленных вновь возникающими потребностями рынка.

Безусловно, в каждом конкретном случае отмеченная тенденция имеет свои особенности в методах и формах проявления, в организа-

ции процессов выработки, принятия и исполнения управленческих решений. Причем своевременность и правильность решений, особенно стратегических, приобретает особую актуальность вследствие возрастания «стоимости времени». Неправильная оценка данного фактора в условиях роста темпов НТП и динамичности внешней среды и в условиях все большей открытости российской экономики может иметь драматические негативные последствия для предприятия. Интенсивность процесса принятия решений должна рассматриваться не только в чисто количественном аспекте, т.е. с точки зрения сокращения времени на эти цели, но и в сугубо качественном аспекте, который характеризуется тщательностью их подготовки, степенью вовлеченности в этот процесс не только руководителей и специалистов, но и других работников предприятий, а также внешних экспертов.

Рост временных затрат здесь не входит в противоречие с требованием интенсификации процесса принятия решений, поскольку быстро принятое без достаточного обоснования и анализа информации стратегическое решение может быть либо малоэффективным, либо ошибочным в принципе.

Интенсификация экономики и ее структурная перестройка невозможны без сохранения и постоянного повышения кадрового потенциала и требуют качественных изменений в подходах к решению этой важнейшей задачи, а сам кадровый потенциал следует рассматривать как одну из важнейших составляющих экономического потенциала промышленного предприятия.

Совершенствование организации управления производственно-хозяйственных систем предусматривает комплекс мероприятий, связанных с рационализацией функционально-иерархического разделения труда и организационных структур управления, типизацией управленческих процедур, оптимизацией численности управленческого аппарата и др.

Особую актуальность вышеперечисленные вопросы приобретают при проектировании управляющих систем для вновь создаваемых организаций, высокие темпы роста которых обусловлены конкурентными условиями развития рыночной экономики. В настоящее время разработка вопросов управления в создаваемых организациях обычно ограничивается выбором структуры управления и определением штатов управленческого персонала, т.е. подразумевается, что эффективная система управления сформируется в процессе деятельности работников аппарата управления, которыми будет укомплектована данная организация.

При формировании системы управления предприятием задачи и функции структурных подразделений часто определяются, как пра-

вило, в самом общем виде. Сотрудники формируемых структурных подразделений самостоятельно устанавливают порядок деятельности подразделения, разрабатывают формы документов и схемы их движения. Каждый отдел или служба нередко принимает свою (отличную от других) систему работы. В итоге информация и ее обработка дублируются несколькими подразделениями. Возникает много избыточной, никем не используемой информации, при этом часто необходимая информация отсутствует.

Создание и реализация проекта системы управления, разработанного на базе научных форм, методов, технических средств, с учетом передового зарубежного и отечественного опыта, позволяет обеспечивать создание эффективной системы управления с самого начала функционирования предприятия. Так, например, по данным зарубежных исследователей, сроки окупаемости вновь создаваемых предприятий сокращаются в 2 раза, если в проекты включаются решения по регламентации управления.

Наряду с проблемой отсутствия качественных проектов управляющих систем для вновь создаваемых и действующих предприятий существует проблема разработки проектов по оптимизации и рационализации малоизученных и слабо формализуемых управленческих процессов, в частности — рационализация управленческого труда.

Необходимость совершенствования управленческих процессов возникла в нашей стране и за рубежом относительно недавно — в конце 50-х гг. прошлого века. Зарубежные авторы связывают «революцию в административном управлении» с ростом управленческого аппарата и затрат на него, ростом объемов административной (офисной) работы, появлением новых видов управленческих функций на предприятиях (рекламная деятельность, социальное страхование, связи с общественностью и т.д.), значительным увеличением объемов информации и документооборота и, как следствие, необходимостью рационализации управленческого труда, т.е. комплексных действий по совершенствованию управленческой деятельности.

В связи с вышесказанным рассмотрим более детально содержание понятий «управленческий труд», «рационализация управленческого труда».

Система управления на предприятии обеспечивает перспективное развитие и оперативное регулирование производственного процесса, организует конструкторскую и технологическую подготовку, управляет снабжением предприятия материальными, трудовыми, финансовыми ресурсами и др. Вся деятельность предприятия осуществляется непосредственным контролем и участием управленческого

персонала. При этом управленческий труд приоритетно участвует в создании конечного продукта и повышает эффективность работы всего предприятия. Однако оценка механизма подобного влияния исследована недостаточно полно.

Из имеющихся в экономической литературе теоретических подходов к решению данной проблемы наиболее интересна точка зрения С.Е. Каменицера, который подчеркивает актуальность сочетания в процессе совершенствования систем управления двух главных направлений работы — повышение ее влияния на непосредственный процесс создания материальных ценностей и сокращение издержек управления.

В литературе по данной проблематике предлагается выделять две формы влияния совершенствования управления (в частности, рационализации управленческого труда) на конечные результаты производственной деятельности:

- 1) через систему мер, осуществляемых органами управления и сказывающихся на результатах развития производства;
- 2) путем экономии затрат, связанных с работой самих органов управления.

Первая форма значительно весомее и результативнее: в ней проявляется основное назначение органов управления. Вторая форма влияния на эффективность производства тесно связана с рационализацией деятельности самого аппарата управления.

Выделение двух названных выше форм обусловлено характером трудовой деятельности управленческого персонала. Результатом этого труда не является производство материальных ценностей, но он должен способствовать оптимизации условий для производственного процесса. Следовательно, чем выше качество выполнения управленческих функций, тем надежнее и эффективнее будет функционировать производственный объект. В процессе управленческого труда используются определенные ресурсы — материальные, финансовые, трудовые, средства и предметы труда работников аппарата управления, затраты на функционирование системы управления, квалифицированные специалисты и т.д. Эффективность использования существенно влияет на конечные результаты производственной деятельности. Таким образом, управленческий труд — это разновидность общественного производительного труда, так как совокупный продукт есть результат деятельности производственных рабочих и управленческого персонала.

Аналогичные суждения высказывает Ю.А. Тихомиров, рассматривая управленческую деятельность в двух аспектах. Первый, внутренний, характеризует ее как собственно управленческий труд, выра-

жающийся в реализации функций органа путем различных действий. Второй, внешний, аспект позволяет охарактеризовать ее как своего рода причину осуществления иной деятельности, например, производственной. Аналогичного мнения придерживаются и многие другие авторы, теоретически обосновывающие влияние совершенствования управления на конечные результаты деятельности производственных объектов.

В современной теории менеджмента все процессы относятся к деловым, или бизнес-процессам, организации. Такой подход носит название процессно-ориентированного. Идея представления организации в виде набора бизнес-процессов, а управления ее деятельностью как управления бизнес-процессами стала распространяться в конце 80-х гг. XX в. Многие компании начали решать для себя эти задачи и на практике доказали важность, экономичность и прогрессивность перехода на клиентно-ориентированное производство и процессно-ориентированную структуру управления производством.

Для рассмотрения перечня и особенностей бизнес-процессов как объекта рационализации труда необходимо определиться с «процессной» терминологией.

В отечественной и зарубежной литературе существует в целом единообразный подход к понятию «процессы» — это связанный набор повторяемых действий (функций), преобразующих исходный материал в конечный продукт (услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами.

В отличие от существующей ранее декомпозиции, принятой в управлении предприятием в виде «функции — процессы — операции», в современных исследованиях основной акцент переносится на процессы, состоящие из функций, с дальнейшим их делением на процедуры и операции. Это положение особенно важно в свете дальнейшего определения состава регламентов управленческого труда.

Бизнес-процесс — это совокупность взаимосвязанных работ по изготовлению готовой продукции или выполнению услуг на основе потребления ресурсов. Назначение каждого бизнес-процесса — предложить клиенту товар или услугу, т.е. продукцию, удовлетворяющую его по стоимости, долговечности, сервису и качеству.

В зарубежной теории и практике для обозначения совокупности действий по совершенствованию управленческой деятельности применяется набор терминов. В Англии, например (табл. 6.1), распространены неравнозначные термины *work study* и *O&M (Organisation and Methods)*.

Термин *work study* — «исследование работы» применяется для обозначения двух способов организации труда: рационализации мето-

дов работы (*methods study*) и нормирования труда (*work measurement*). Исторически они развивались самостоятельно. Основоположителем первого способа считают Ф. Гилберта, второго — Ф. Тейлора.

Термин *O&M* — «организация и методы» используется только по отношению к совершенствованию организации управленческого труда и наряду с рационализацией методов работы и нормирования труда предполагает исследование организационной структуры предприятия, проектирование форм документов, анализ условий работы, автоматизацию офисных операций и т.д.

В США в области организации и управления применяется термин «системы и процедуры» (*systems and prosedures*). В большинстве организаций существуют специальные структурные единицы, осуществляющие на практике совершенствование организации управления во всем многообразии этого понятия. Довольно широко в США используется термин «системы и методы», обозначающий те же функции, что и предыдущий.

Таблица 6.2

Термины процессов рационализации труда

Наименование термина	Определение термина	Место происхождения
Work study (исследование работы)	Способы организации управленческого труда: рационализация методов работы; нормирование труда	Великобритания
Organization and Methods — O&M (организация и методы)	Рационализация методов работы; нормирование управленческого труда; исследование оргструктур; проектирование документооборота; автоматизация управленческих процессов	Великобритания
System and procedures, System and methods (системы и процедуры, системы и методы)	Совершенствование организации управления во всем многообразии этого понятия	США
System engineering (системное проектирование)	Разработка систем эффективного управленческого труда	США
Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП)	Радикальное перепроектирование бизнес-процессов организации для достижения высоких показателей деятельности	США
Научная организация труда (НОТ)	Рационализация труда работников на базе достижений современной науки, техники, на основе опыта хозяйственного руководства	Россия

Наименование термина	Определение термина	Место происхождения
Оргпроектирование	Процесс разработки и внедрения проектов рационализации управленческого труда на базе требований НОТ и возможностей современной организационной и вычислительной техники с целью повышения эффективности работы аппарата управления	Россия
Персональный менеджмент	Целенаправленное применение приемов самоменеджмента с целью наилучшего использования способностей и временных ресурсов	Германия

В публикациях американских авторов по вопросам управления встречается термин *systems engineering* — разработка вышеупомянутых систем и процедур, которые могут ограничиваться только областью управленческой работы и не иметь отношения к производству и любой отрасли инженерного дела. В современной литературе по менеджменту термин *systems engineering* часто заменяется понятием «реинжиниринг», означающим перепроектирование.

В отечественной науке первоначально для обозначения деятельности по рационализации и совершенствованию управленческих процессов обычно использовался термин «научная организация труда» (НОТ), причем без принципиальных различий в отношении производственных и управленческих процессов. Примерно в 1960-е гг. обособился термин «научная организация управленческого труда» (НОУТ). В значительной степени этому способствовало внедрение на предприятиях мощных средств вычислительной техники, требующих предварительной организации управленческой деятельности. НОТ в управлении — это рационализация труда управленческих работников на базе достижений современной науки, техники, на основе опыта хозяйственного руководства.

Позднее (начало 1970-х гг.) появилось понятие «оргпроектирование», выражающее тенденции развития НОУТ. Оргпроектирование — это процесс разработки и внедрения проектов рационализации управленческого труда на базе требований НОТ и возможностей современной организационной и вычислительной техники с целью повышения эффективности работы аппарата управления. Предлагалось осуществлять оргпроектирование по следующим основным направлениям:

- 1) рационализация организационной и функциональной структуры аппарата управления;

- 2) рационализация технологии выполнения основных и наиболее массовых видов работ, условий труда и использования рабочего времени персонала;
- 3) рационализация документирования и документационного обслуживания деятельности данного аппарата управления;
- 4) повышение оснащенности аппарата управления организационной и вычислительной техникой и автоматизация труда персонала.

Термин «органпроектирование», охватывающий основные направления работ в области совершенствования управленческого труда, может быть принят лишь в качестве обобщающего определения данного вида деятельности. В то же время понятие «проектирование» предполагает разработку какой-либо проектной документации по всем указанным направлениям. В этом случае для конкретизации действий по совершенствованию управленческого труда возникает необходимость уточнения термина «рационализация». Как уже говорилось, процесс рационализации управленческого труда персонала характеризуется в зарубежной и отечественной научной литературе широким набором терминов: «исследование работ»; «организация и методы»; «системы и процедуры»; «системное проектирование», «реинжиниринг бизнес-процессов»; «организационное проектирование».

Экономическая ситуация и складывающиеся рыночные отношения в России требуют серьезного пересмотра принципов и механизмов управления на каждом уровне управления предприятием. В настоящее время система управления практически всех отечественных предприятий имеет ярко выраженную функциональную направленность. В основе подобной организации управления лежит принцип разделения и специализации труда, описанный еще А. Смитом. Аналогичный подход используется и в отечественном стандарте управления предприятием. В нем присутствуют также целевые подсистемы, через которые осуществляется сквозное управление определенными процессами (управление качеством, управление ресурсами, управление развитием производства и пр.).

Применительно к вопросам рационализации управленческого труда как фактора повышения управленческого потенциала предприятия функциональный подход управления, по нашему мнению, оказывается малоэффективным по следующим причинам.

1. Часто отсутствует заинтересованность управленческого персонала в конечном результате, поскольку системы оценки деятельности оторваны от результативности работы предприятия в целом. Их виде-

ние происходящего чаще всего не выходит за рамки подразделений, в которых они работают, поэтому они не всегда ориентированы на целевые задачи предприятия.

2. Главным потребителем результатов труда работника является вышестоящий руководитель. В настоящее время зарубежные компании используют методы управления процессами в рамках реализации стратегии управления. В этих условиях сам процесс, ориентированный на реального рыночного клиента, становится распределенным регулятором качества составляющих его процедур, а при современных тенденциях клиентной ориентации такой подход отбрасывает предприятие на последние роли в конкурентной борьбе.

3. Реальные деловые процессы организации в основном состоят из множества функций, т.е. выходят за рамки отдельных подразделений. Однако, как показывают исследования автора, в функционально ориентированных структурах чрезмерно усложнен обмен информацией между различными подразделениями. По подсчетам экспертов, время взаимодействия между подразделениями разделяется в соответствии с принципом итальянского экономиста В. Парето: 20% — время работы, 80% — передача результатов следующему исполнителю.

4. Искажение информации при ее передаче между функциональными подразделениями (закон информационной энтропии). Управляющая информация передается в основном с помощью естественного языка, который обладает информационной избыточностью. При этом, например, информационная избыточность русского языка оценивается в 32%, что значительно больше, чем во многих европейских языках.

Отечественные промышленные предприятия не полностью реконструировали систему управления персоналом, причем особенности ее изменения часто ограничены финансовыми средствами, сокращением программ социального развития, расформированием служб, отвечающих за научную организацию труда. В связи с этим одним из эффективных механизмов, который может активизировать формирование и реализацию кадрового потенциала отечественных промышленных предприятий, может являться рационализация управленческой деятельности, входящая в систему управления персоналом, но ей на данный момент уделяется недостаточно внимания как в научных разработках исследователей, так и в практической деятельности специалистов.

Таким образом рационализация — комплексный вопрос совершенствования управления, что в свою очередь позволяет обозначить

методологический подход к определению факторов рационализации управленческого труда как составной части самоорганизующихся управленческих систем.

Контрольные вопросы

1. Какие факторы влияют на повышение управленческого потенциала в организации?
2. Что такое рационализация управленческой деятельности?
3. Назовите общие тенденции социально-экономического развития организации.
4. Как можно определить интенсификацию управления в организации?
5. Охарактеризуйте направления совершенствования управления.
6. Какие основные проблемы возникают в процессе рационализации труда персонала в организации?

ГЛАВА 7

МЕСТО СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СТРУКТУРЕ СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

7.1. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ ПОТЕНЦИАЛА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА

Социальная технология является одной из основных составляющих социологии управления. Социальные технологии — это специфический тип технологического процесса, основанный на отношениях не объекта и субъекта в их жесткой, однозначной зависимости, а в значительной степени на отношениях «субъект — субъект». Без содействия участников социального процесса и согласия индивида, группы, которым оказывается помощь, невозможно преобразовать те обстоятельства, которые послужили причиной применения социальных технологий.

Термин «социальная технология» — один из новейших в современной социологической науке. Социальные технологии представляют собой способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение или преобразование социального объекта, достижение заданного результата.

Социальная технология создает возможность тиражировать эффективные приемы и методы, а также применять их в аналогичных обстоятельствах в других социальных институтах и процессах.

Социальные технологии представляют собой способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение или преобразование социального объекта, достижение заданного результата. Специфика социальной технологии в том, что она алгоритмизирует деятельность и поэтому может быть многократно использована, тиражирована для решения сходных задач, достижения заданных результатов посредством профессиональной культуры.

По мере развития человечества социальные связи усложнялись, увеличивалось их число, многократно рос динамизм социальных процессов, что объективно поставило ряд новых требований по совершенствованию социального управления.

На сегодняшний день выявилась острая необходимость в использовании определенных формализованных последовательных операций, которые базируются не только на опыте, но и на научно обоснованных рекомендациях, которые и образуют такую отрасль управления, как социальные технологии. Использование технологий — главный ресурс, позволяющий снизить затраты на управление, повысить эффективность управленческого воздействия и его роль в жизни общества.

В современной социологической литературе имеется несколько трактовок понятия «социальная технология». Одна из них гласит: «Социальная технология — это алгоритм, процедура осуществления действий в различных областях социальной практики: управлении, образовании, исследовательской работе, художественном творчестве. Социальная технология — это элемент человеческой культуры, который возникает эволюционно либо создается искусственно».

По мнению Е.М. Бабосова, социальная технология — это совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и решения разного рода социальных проблем.

Н. Стефанов определяет социальную технологию как «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и измеряется объект деятельности».

В.Г. Афанасьев характеризует социальные технологии как «элемент механизма управления» и «средство перевода абстрактного языка науки на конкретный язык достижения поставленных целей».

А.К. Зайцев определяет их как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели».

В.А. Иванов представляет сущность социальных технологий как инновационную систему методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках.

По мнению Д.В. Валового, социальные технологии — это специально организованная область знаний о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов. Кроме того понятие социальных технологий может практически идентифицироваться с управлением и в него могут включаться проблемы планирования, проектирования, программирования и другие элементы управленческого цикла.

Широкую известность социальным технологиям принесла и концепция социолога К. Поппера. Он дает определение социальной техно-

логии как способа применения теоретических выводов в практической деятельности. Автор различает два вида социальных технологий — «частичную» и «холистскую», или «утопическую». Последняя стремится перепланировать и соответственно преобразовать общество в целом революционным путем, а поэтому, по мнению Поппера, не способна вовремя учесть и предотвратить нежелательные последствия предпринятых преобразований. Первая, напротив, характеризуется не столько масштабностью поставленных целей и задач, сколько реалистичностью, правильным пониманием того, что можно сделать с помощью имеющихся методов социального влияния, а также осторожностью и постепенностью преобразований, возможностью пересмотра и корректировки в случае необходимости как заданных целей, так и теоретических признаков.

По мнению М.В. Удальцовой и А.К. Авериной, социальная технология — важнейший элемент механизма управления, средство перевода языка намерений на конкретный язык практики управления.

В современных рыночных условиях хозяйствования формируется новый подход к рассмотрению социальных технологий как фактора формирования и развития человеческих ресурсов, в первую очередь управленческого персонала.

Считаем, что большая часть определений понятия «социальные технологии» не учитывает в полной мере существующие тенденции к технологизации общества и повышению вместе с тем роли формирования и развития потенциала персонала. Социальные технологии — это деятельность по организации целенаправленных мер, проведению процедур активизации, мотивации, повышения эффективности деятельности потенциала работников промышленного предприятия, включая и механизмы управления. В перечне этих технологий: формирование навыков персонала, повышение квалификации, обеспечение рациональной мотивации трудовой деятельности, непрерывное обучение управленческого персонала, продвижение по служебной лестнице.

Все перечисленные элементы требуют системного подхода и программы, детально разработанной с учетом конкретного процесса, осуществляемого во внутренней или внешней среде организации.

Выявление и освоение социальных технологий может являться также направлением сохранения устойчивых темпов экономического роста, формирования эффективных социальных отношений.

По степени использования социальных технологий можно судить об отношении людей к делу, их профессиональном мастерстве, уровне информационного и технологического мышления. Этому служит социальная диагностика; в рамках промышленной социологии это от-

расль знания, которая выявляет «болевы́е точки» в социальном развитии персонала, определяет социальные приоритеты, занимается прогнозированием развития потенциала управленческого персонала.

В самом общем виде социологическое диагностирование социальных резервов предполагает рассмотрение следующих проблем:

- укрепление внутриколлективных отношений;
- расширение социального диапазона руководства;
- развитие различных форм взаимодействия людей;
- раскрытие творческих возможностей каждого члена коллектива;
- достижение высокого уровня самоуправляемости;
- накопление профессионально-образовательного потенциала;
- оптимизация условий труда и здоровья людей;
- стабилизация кадрового состава трудового коллектива;
- эффективная адаптация новых работников;
- социальная защищенность.

В ходе теоретического анализа автором выявлена существующая дифференциация социальных технологий по следующим сферам: специфические социальные технологии регулирования в экстремальных условиях, решение проблем производственно-экономических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений. В статистике обычно выделяются отрасли народного хозяйства: промышленность, транспорт, сельское хозяйство, наука, здравоохранение, связь, образование и др., в соответствии с которыми дифференцируются и формируются социальные технологии для отраслей.

За рубежом, а в последние годы и в России широко распространяется деление социальных технологий в зависимости от сфер деятельности: социальные технологии, используемые преимущественно в области бизнеса, государственного управления и «третьего сектора» (деятельность некоммерческих неправительственных организаций).

Довольно широко распространена дифференциация социальных технологий по предмету и объекту, получаемому результату: технологии получения новой информации, культурных ценностей, отдельных бытовых услуг и др.

По характеру новизны или традиционности различают инновационные и традиционные социальные технологии.

Особенно важной является дифференциация социальных технологий по основным задачам, проблемам социальной защиты, для решения которых существуют различные способы оказания помощи нуждающимся.

Оптимизация развития и функционирования объектов, субъектов, явлений, социальных процессов настоятельно требует технологи-

ческого подхода к управлению социальной деятельностью, ибо масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийность такого движения, чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной трате сил и средств.

Среда развития производства в условиях рынка невозможна без широких социальных мер, использования творческих возможностей групп и конкретных работников. При этом невостребованность социальных ресурсов, малоэффективное использование знаний, способностей, инициативы — характерная черта современного типа реформирования российского общества и производства.

Социальное развитие означает прежде всего позитивные изменения в социальной среде организации. Взятое в целом, оно характеризует весь сложный механизм, приводящий в действие человеческую активность, последовательно развертывающуюся цепь потребностей, интересов, мотивов и целей, которые побуждают людей к труду, конкретизируют деловую ориентацию и ценностные установки персонала.

Развитие социальных технологий — неперенный элемент управления предприятием и вместе с тем составная часть управления персоналом. При этом по своему назначению технологии управления социальным развитием должны ориентироваться исключительно на людей, на создание для работников организации надлежащих условий труда и быта, постоянное улучшение этих условий. Соответственно основными целями должны являться следующие: совершенствование социальной структуры персонала, его профессионально-квалификационного состава, повышение образовательного и культурно-технического уровня; улучшение эргономических, психофизиологических, санитарно-гигиенических, эстетических условий работы; обеспечение социального страхования работников, соблюдение их прав и социальных гарантий; стимулирование средствами как материального вознаграждения, так и морального поощрения инициативного и творческого отношения к делу; создание и поддержание в коллективе благоприятного социально-психологического климата, оптимальных межличностных и межгрупповых связей, способствующих раскрытию интеллектуального и нравственного потенциала каждой личности, удовлетворенности совместным трудом; рост жизненного уровня работников и их семей, удовлетворение потребностей в жилье и бытовом устройстве, полноценное использование досуга.

В настоящее время в России есть необходимость разрабатывать инновационные социальные технологии, направленные на подготовку управляющих нового типа, развитие их потенциала, формирование положительной мотивации к изменениям.

На потребность общества в социальных технологиях указывал, в частности, К. Мангейм. Он писал, что XX век — это век перехода от стихийно функционирующего социума к рационально планируемому. Социальные технологии являются средством изменения социально-экономической структуры общества и поведения человека как субъекта общественных отношений.

Современное общество все дальше отходит от утопических преобразовательных проектов и все ближе подходит к реалистическому социальному прогнозированию и проектированию.

Любые социальные преобразования, направленные на повышение уровня и качества жизни людей, представляют собой инновационные процессы, протекающие под воздействием целенаправленных мер по созданию новых общественных структур, институтов, форм социального взаимодействия. По мнению американского специалиста в области менеджмента П. Друкера, «социальные нововведения оказываются более значительными, чем внедрение даровых локомотивов». Эффективным же средством осуществления этих инноваций, по нашему мнению, выступают социальные технологии.

Особую значимость социальные технологии имеют в условиях современной России, осуществляющей сложнейший и неизвестный до сих пор мировой практике переход от жестко планируемой организации общественной жизни к обществу, основанному на экономической и политической свободе, инициативе и ответственности человека. Поиск новых форм и способов организации общественной жизнедеятельности во всех ее сферах требует выработки и реализации социальных технологий, особенно в управленческих процессах, где важнее всего эффективность технологизации.

Социальные технологии, как в теоретическом, так и в прикладном плане, на современном этапе все более входят в сферу деятельности промышленных предприятий, преломляясь в кадровой политике, системе производства и управления, взаимодействии науки и практики. Их использование поднимает культуру труда, стимулирует производственную деятельность, повышает ее качество и эффективность. Социальные технологии также активизируют управленческий персонал предприятий и организаций, позволяя более полно и всесторонне раскрывать и использовать потенциал работника.

Потенциал управленческого персонала представляет собой систему, которую можно описать следующими характеристиками: каждый ее элемент функционирует внутри системы во времени и определенных условиях среды, в которых существует сама система управления организацией.

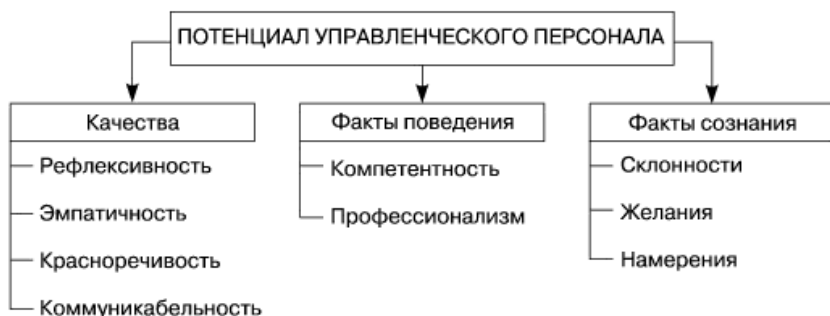


Рис. 7.1. Структурная операционализация потенциала управленческого персонала

Для выбора количественных показателей потенциала необходимо рассмотреть две структуры: структурную операционализацию потенциала управленческого персонала (рис. 7.1) и факторную операционализацию его развития (рис. 7.2).

Анализируя схему потенциала управленческого персонала с точки зрения структурной операционализации, можно отметить, что такие качества, как коммуникабельность, рефлексивность, эмпатичность, красноречивость, профессионализм, компетентность, намерения, склонности, желания, являются основными для каждого индивида и под воздействием внешних факторов развиваются, что в целом способствует развитию потенциала управленческого персонала.

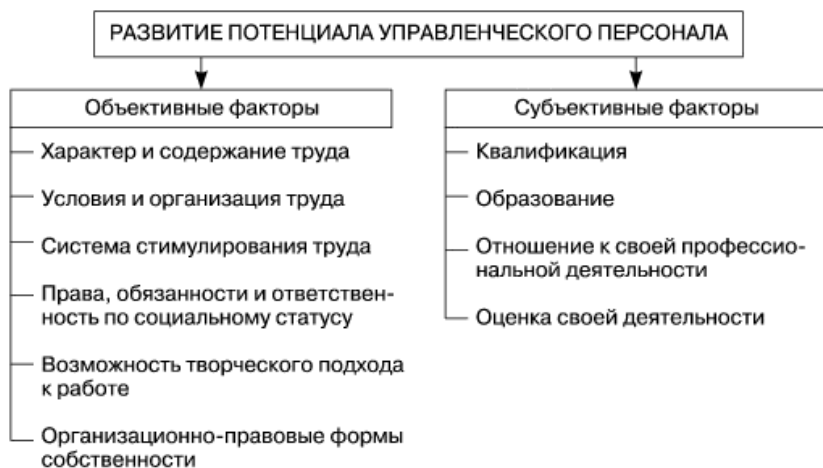


Рис. 7.2. Факторная операционализация развития потенциала управленческого персонала

Анализируя представленную схему, можно отметить, что на развитие потенциала управленческого персонала влияют объективные и субъективные факторы.

К объективным факторам относятся характер и содержание труда, условия и организация труда, система стимулирования труда, права, обязанности и ответственность по социальному статусу, возможность творческого подхода к работе, организационно-правовые формы собственности.

К субъективным факторам относятся квалификация, образование, отношение к своей профессиональной деятельности, оценка своей деятельности, ее эффективности.

Рассмотрев две структуры потенциала управленческого персонала с учетом логического обоснования классификации компонентов и элементов потенциала управленческого персонала, мы видим, что он включает в себя три типа компонентов: 1) личностные; 2) социальные; 3) управленческие.

Вместе с тем представляется более верным классифицировать соответствующие технологии не как просто социальные, а как социально-экономические. В пользу подобного определения говорит тесная и органическая взаимосвязь социальных и экономических факторов труда, производства и управления. Внедрение социальных технологий позволяет наряду с текущим управлением на уровне производства поднимать и уровень стратегического управления.

Одним из методов формирования потенциала управленческого персонала промышленного предприятия может являться метод моделирования, т.е. способ теоретического и практического действия, направленного на разработку и использование моделей. Данный метод основывается на замещении реальных объектов их условными образцами, аналогами. Посредством моделирования описываются структуры объекта (статистическая модель), процесс его функционирования и развития (динамическая модель). В модели воспроизводятся свойства, связи, тенденции исследуемых систем и процессов, что позволяет оценить их состояние, сделать прогноз, принять обоснованное решение. Формы моделирования многообразны, зависят от видов структурированных моделей и сферы применения. Выделяют предметное и знаковое моделирование. Предметное моделирование предполагает создание моделей, воспроизводящих пространственно-временные, функциональные, структурные и другие свойства оригинала (конкретно-научные модели). Знаковое моделирование заключается в определении параметров объекта с помощью символов, схем, формул (логико-математической модели).

При этом под моделью будем понимать разработанную автором модель социальных технологий как фактор развития потенциала управленческого персонала (рис. 7.3).



Рис. 7.3. Модель социальных технологий как фактор развития потенциала управленческого персонала

Данная модель социальных технологий включает в себя совокупность факторов, оказывающих наиболее значительное влияние на формирование и развитие потенциала управленческого персонала, имеющего своей целью достижение высоких социальных и производственных показателей.

Теоретический и методологический анализ системы развития потенциала управленческого персонала показал, что в настоящее время в мировой практике применяется большой арсенал структур потенциала. Но следует отметить, что во всех предложенных системах отсутствует действенный механизм формирования и развития потенциала управленческого персонала, который мог бы обеспечить сглаживание противоречий в вопросах мотивации, развития, социального управления, обеспечивать баланс интересов и способностей работников и работодателей в условиях трансформации рыночных отношений. Механизм формирования и развития потенциала управленческого персонала будет эффективен лишь тогда, когда будут учитываться экономические, биологические, социально-психологические, социально-политические резервы и инновационные социальные технологии.

При сложившихся обстоятельствах службы кадров не в состоянии выполнять задачи, которые диктуются современными хозяйственными условиями. Для этого необходимо, чтобы вся работа, связанная с формированием потенциала управленческого персонала, осуществлялась одним органом, например службой персонала, которая, помимо традиционных функций, осуществляла бы и новые:

- 1) разработку стратегических и тактических планов по персоналу и увязку их с планом развития организации;
- 2) разработку и осуществление маркетинга персонала, основными задачами которого можно назвать разработку функциональ-

ной стратегии в области управления персоналом и маркетинговую диагностику потенциала управленческого персонала;

- 3) контролинг персонала, задачами которого являются следующие: изучение влияния, которое оказывает существующее распределение сотрудников по рабочим местам на результаты работы организации; анализ социальной и экономической эффективности применения тех или иных социальных технологий, способствующих формированию потенциала управленческого персонала; создание информационной базы персонала;
- 4) мониторинг, т.е. постоянное социальное наблюдение за состоянием качественных и количественных характеристик потенциала управленческого персонала, их динамикой; за процессами обучения, найма, повышения квалификации, продвижения.

Состав кадровых служб большинства российских предприятий не позволяет эффективно осуществлять данные функции. Необходимо дополнительно включить в их состав новые специальности, такие, как психолог, маркетолог, социолог, специалист по оценке потенциала управленческого персонала.

Комплексная оценка потенциала управленческого персонала требует организации сбора и обработки информации о потенциале управленческого персонала, факторах, определяющих его качественные и количественные характеристики, что составляет одну из главных социальных технологий.

Большинство информации, аккумулируемой в службе кадров, касается сведений, позволяющих судить о состоянии потенциала управленческого персонала лишь на короткую перспективу. Затруднена возможность прогнозирования развития тех или иных качеств работников на длительные сроки. Достаточно легко осуществить прогноз таких характеристик, как возраст, стаж работы, структура управленческого персонала по полу. Одновременно достаточно сложным процессом является прогнозирование на длительную перспективу уровней развития персонала, формирования его навыков, способностей, качеств, которые потребуются фирме для реализации намеченных планов.

Решением этих проблем могло бы стать внедрение программ, цель которых — в учете не только потребностей в управленческом персонале, но и карьерных потребностей самих работников.

Примером подобного плана может стать «Карьерный план». Эта компьютерная программа помогает решать как проблемы развития карьеры управленческого персонала, так и многое другое. Можно планировать, управлять, отслеживать профессиональный рост каждого из сотрудников. С помощью «Карьерного плана» составляется схема, по-

звоящая наглядно продемонстрировать, каким образом они могут достичь больших успехов в своей карьере.

«План» связывает работников и предприятие совместной ответственностью за карьеру каждого из них. Следствием этого является повышение производительности не только сотрудников, но и всего предприятия.

Структурно «Карьерный план» состоит из четырех крупных баз данных, связанных между собой, что позволяет реализовать его основные функции. С помощью данного плана имеется возможность осуществлять следующее:

- проектировать, разрабатывать и сохранять планы обучения работников всех специальностей организации;
- вести подробную базу данных, содержащую сведения об управленческом персонале и обучающих программах, необходимых для их роста;
- активно управлять планом развития карьеры;
- отслеживать и просматривать работу управленческого персонала;
- вести файлы, содержащие информацию обо всех продвижениях работника (в том числе до поступления в организацию) и оценку его работы;
- быстро находить работников, закончивших определенные курсы обучения либо обладающих определенными навыками.

Таким образом, внедрение компьютерной программы «Карьерный план» позволяет планировать развитие необходимых качеств управленческого персонала на долгосрочный период.

Применительно к потенциалу управленческого персонала можно рассматривать следующие три группы социальных технологий:

- 1) кабинетные (нацеленные на улучшение управленческой деятельности);
- 2) лабораторные (искусственно создаваемые временные условия взаимодействия людей с целью получения нового знания);
- 3) «полевые» (получение информации о поиске управленческих решений).

Одновременно социальные технологии вводятся в социальную среду на некоторое время, чтобы инициировать там необходимые процессы. Разновидностью социальных технологий является социально-психологический тренинг. Специалисты инженерной академии разработали измерительный комплекс под названием «Мультипсихометр-03», который дает возможность на основе компьютерных исследований получить многопараметрическую оценку интеллекта. При этом оценива-

ется как общий интеллект человека, так и вербальные и математические способности и даже пространственное мышление. Это позволяет выявить профессиональные склонности; установить уровень обучаемости, процессы принятия решений.

Сущность социальных технологий может быть раскрыта только через систему выявления и использования потенциала социальной системы, человеческого ресурса в соответствии с целями и смыслом человеческого существования и посредством совокупности методов, процедур, операций, приемов специального воздействия, всех современных возможностей творческой деятельности как субъектов управления, так и социологии управления в целом.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте понятие «социальные технологии».
2. Каким образом дифференцируются социальные технологии?
3. Чем обосновано на сегодняшний день внедрение социальных технологий в управление персоналом организации?
4. Какую роль играют социальные технологии в условиях современной России?
5. Чем характеризуется дефиниция «потенциал персонала»?
6. На пересечении каких факторов формируется потенциал персонала?
7. Какими параметрами можно описать систему потенциала управленческого персонала?
8. Охарактеризуйте модель социальных технологий.

7.2. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ОСНОВА РАЗВИТИЯ ПОТЕНЦИАЛА РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ

В России возникла уникальная модель функционирования экономики (условия, в которых нормально функционировать невозможно) — выживание. Модель характеризуется доминированием в действиях руководителей и персонала внеэкономических мотивов, общественное согласие на действия вне рамок закона, терпимое отношение к задержкам и занижению зарплаты и даже выплате зарплаты натурой — продукцией предприятия.

Сегодня Россия стоит на перепутье: может скатиться под гору или начать идти в гору. Больше всего страна нуждается в стратегии.

Развитые страны — те, где валовой внутренний продукт на душу населения в среднем превышает 10 тыс. дол., а российское население получает в среднем 4330 руб. Есть и другие социальные показатели, например индекс социального развития. Он учитывает показатели реальных доходов, уровня образования, здравоохранения, продолжитель-

ности жизни. По продолжительности жизни российское население находится на 102-м месте, по оценкам Всемирной организации здравоохранения Россия находится на 120-м месте, по образованию входим в двадцатку, но каждый год отстаем назад. В целом по индексу социального развития Россия на 73-м месте (а не на 54-м, которое страна занимает по объему ВВП на душу населения). Чтобы войти в клуб развитых стран, России необходимо не просто экономически развиваться, а развиваться с креном в социальные показатели.

Важными вопросами на сегодняшний день являются развитие и внедрение инноваций, прекращение информационного вакуума, формирование конкурентных преимуществ товаров, увеличение заработной платы персоналу на промышленных предприятиях.

На сегодняшний день плановая экономика взаимосвязана с наукой и промышленностью, так как она может формироваться путем объединения информационных ресурсов и всех звеньев инновационной цепочки.

Сейчас распространяется пессимистический взгляд на ее перспективы именно как на основополагающее звено в системе инноваций, потому что не созданы энергичные инновационные команды, которые бы продвигали результаты научных исследований, определяли, насколько быструю прибыль они дадут, и преподносили актуальность таких исследований в форме, приемлемой и понятной для инвесторов. Эта задача непростая и пока для научно-исследовательских институтов трудновыполнимая. На сегодняшний день западные компании обгоняют Россию в оперативности. И это понятно: у них хорошо налажен информационный сервис и есть потребность промышленности в инновационных проектах.

Только инновационные технологии могут помочь промышленности России производить конкурентоспособный продукт на внутреннем и мировом рынке — за счет формирования и развития потенциала управленческого персонала.

В XXI в., по оценкам специалистов, основным капиталом будут не природные ресурсы, а знания, научные идеи, наукоемкие технологии. Так как сегодня остра нехватка специалистов в отраслях промышленности (там из всего набора только 2—4% настоящих руководителей), обучить управлению очень сложно, так как менеджмент — это ремесло, а лидерство — призвание.

Таким образом, главной задачей становится переход на траекторию, изменяющую качество социально-экономического роста, что требует глубоких структурных и институциональных реформ. Необходимым условием перехода к новому качеству экономического роста являются

изменения в отраслевой и технологической структуре реального сектора экономики, развитии науки, культуры, образования, наращивание человеческого потенциала.

Сегодня на промышленных предприятиях необходимо использовать социальные технологии, которые направлены на повышение квалификации, мотивации, организации труда и социальных отношений управленческого персонала. Данные технологии, можно даже сказать, совокупность мер, должны быть направлены не в целом на коллектив, а на каждого конкретного работника. Основная цель их использования — снижение социальной напряженности, повышение активности и совершенствование потенциала управленческого персонала.

В связи с актуальностью вышеизложенных вопросов оценка влияния социальных технологий на развитие потенциала управленческого персонала промышленных предприятий стала одной из задач исследования, проведенного автором в 2005—2008 гг. При этом изучались следующие важнейшие структурные компоненты.

1. Профессионально-квалификационный потенциал: характеристика персонала по образованию, стажу, уровню квалификации.

2. Психологический аспект: пол, здоровье, стрессоустойчивость персонала.

3. Мотивационный аспект: уровень удовлетворенности персонала трудом, структура мотивов трудовой деятельности и профессионально-квалификационного роста.

4. Социальный аспект: микроклимат коллектива, традиции, нравственные аспекты управления в коллективе.

5. Организация труда кадров управления, планирование рабочего времени, условия труда и т.д.

Высшим звеном руководителей, принимавших участие в опросе, являются: руководители, заместители руководителей (10,08%), главные менеджеры (9,24%), начальники отделов, заместители (8,8%), начальники цехов, участков (12,6%), мастера (12,18%) и специалисты (30,25%) (рис. 7.4).

Для того чтобы персонал на предприятии продвигался к достижению намеченных целей, в управлении им необходимо соблюдать предпосылки, являющиеся существенным элементом социальных технологий:

- персонал организации предпочитает те цели и идеи, которые ясны и понятны;
- прежде чем действовать, необходимо добиться согласия вовлеченных в действие работников;



Рис. 7.4. Распределение респондентов по занимаемым должностям

- в организации должны быть четко и ясно определены должностные обязанности всех сотрудников;
- делегирование полномочий должно означать развитие и способствовать эффективности деятельности организации.

Соблюдение этих правил помогает приводить в движение как производственный, так и духовно-творческий потенциал персонала, интегрировать их интересы и сплачивать вокруг общих целей предприятия.

В процессе исследования, проведенного нами на промышленных предприятиях г. Пензы, на вопрос: «Каковы мотивы Вашего поступления на данное предприятие?» — повышение по службе назвали 38,2% респондентов, улучшение в материальном положении — 31,5%, улучшение жилищных условий — 12,1%.

В разработке социальных технологий должно учитываться перспективное продвижение (повышение) по службе, так как на сегодняшний день для персонала промышленных предприятий оно наиболее важно (38,23%), вместе с улучшением материального положения (31,51%), и наименее важно — улучшение санитарно-бытовых условий (4,2%), лучший морально-психологический климат в коллективе (3,7%).

В ходе исследования были рассмотрены возрастные категории работников. Полученные результаты подтвердили необходимость совершенствования системы управления служебно-профессиональным продвижением, так как 32% работников в возрасте от 26 до 35 лет не продвигались по службе уже шесть и более лет, а именно этот возраст считается оптимальным для включения в резерв кандидатов для за-

мещения руководящих должностей. К тому же среди работников предприятий лишь около 18% уверены в том, что сами не желают продвинуться по служебной лестнице, 39% желают продвинуться, а оставшиеся 43% затруднились ответить на этот вопрос. Это можно объяснить психологическими особенностями человека, так как многие люди предпочитают, чтобы кто-то, а не они сами принимали решения об их карьере.

С целью углубленного исследования мотивационных аспектов в деятельности персонала была проведена оценка важности мотивирующих трудовое поведение факторов.

Как показало проведенное обследование, вознаграждение сотрудникам предприятия играет исключительно важную роль в привлечении и мотивировании персонала. Неэффективная система вознаграждения может вызвать у работников неудовлетворенность, следствием чего является снижение производительности труда, его качества. С другой стороны, гибкая система мотивирующих факторов стимулирует производительность у работников, повышает результативность использования человеческих ресурсов, способствует развитию потенциала управленческого персонала.

Для наиболее рационального использования социальных технологий в процессе развития потенциала персонала необходимо учитывать уровень мотивации. На рисунке 7.5 представлены результаты исследования, указывающие на результативность мотивации работников предприятий: ФГУП ПО «Электроприбор», ОАО «Биосинтез», ОАО МПК «Пензенский», ООО «Кондитер» и ООО «Молвек».

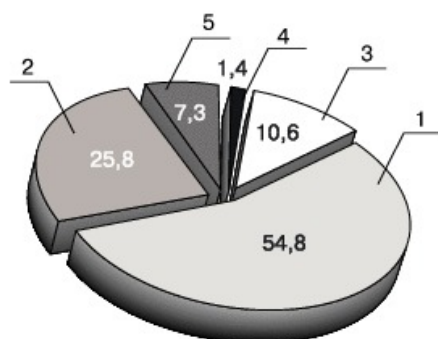


Рис. 7.5. Наиболее результативный тип мотивации персонала:

- 1) комплексное сочетание внешних типов мотивации (54,8%);
- 2) внутренняя мотивация (25,8%); 3) комплекс внутренней и внешней мотивации (10,6%); 4) внешняя отрицательная мотивация (1,4%);
- 5) внешняя положительная мотивация (7,3%)

Как видно из графических данных, к главному мотивирующему фактору респонденты относят сочетание внешних типов мотивации — 54,8%.

При оценке степени уровня мотивации персонала на предприятии результаты распределились следующим образом:

очень высокий — 0,8%;

высокий — 6,3%;

средний — 65,9%;

низкий — 15,1%;

очень низкий — 9,6%.

Из полученных данных видно, что 24,7% опрошенных относят свою мотивацию к недостаточной. Исходя из того что основное назначение системы мотивации заключается в стимулировании производственного поведения сотрудников, нами был сделан вывод о том, что невысокий уровень мотивации объясняется тем, что недостаточно используются мотивирующие факторы в работе с персоналом (средняя заработная плата работающих на обследованных промышленных предприятий Пензы за 2007 г. составила 5535,2 руб., за январь — август 2008 г. — 5979,2 руб., в то время как в г. Самаре средняя заработная плата работающих на промышленных предприятиях — 6978, 5 руб.), не создаются условия для продвижения по служебной лестнице и не полностью используется инновационная деятельность в процессе функционирования предприятия.

Смена социально-экономического строя в нашей стране привела к появлению новых способов реализации трудового потенциала, когда человеку приходится заново утверждаться как профессиональному работнику, что ведет к противоречиям, усложняющим процесс его адаптации к изменившимся экономическим условиям. Изменение социальной структуры общества, образование новых социальных слоев также существенно влияет на формирование, состояние и реализацию потенциала, определяет возникновение его новых структурных элементов и отмирание устаревших. Изменившийся характер межличностных отношений в процессе труда, современная система мотивации и ценностей также трансформируют трудовой потенциал России.

Несомненно, что современный производственный процесс требует от работника высокой квалификации, личной ответственности, самостоятельности в принятии решений, инициативы и значительного умственного напряжения. При этом по отношению к производству работник выступает как активная, стремящаяся к определенным целям и следящая за успехами других личность. В связи с этим возникает проблема выявления механизма, стимулирующего трудовые усилия

персонала, что и должно быть специальным предметом социальных технологий.

Проблема стимулирования активности трудового коллектива занимает центральное место в социальном механизме управления производством. Существует ряд факторов, которые стимулируют и удерживают персонал в организации.

Как показало исследование, проблема стимулирования активности деятельности управленческого персонала занимает центральное место в социальном механизме управления производством. Так, в частности, было определено, что на ОАО «Биосинтез» и на ОАО МПК «Пензенский» для работников более важен творческий характер работы (48,8 и 36,6%), на ООО «Молвек» и ООО «Кондитер» респонденты отметили соответствие выполняемой работы уровню квалификации (35,2 и 24,3%), на ФГУП ПО «Электроприбор» важным элементом является забота администрации о работниках предприятия (24,4%)

Социальная деятельность обладает специфическим качеством — активностью. Главная функция социального механизма управления человеческими ресурсами — создание условий для проявления активности. Из этого следует, что основными элементами побудительных сил трудовой активности выступают мотивация и стимулирование.

В отличие от мотивов стимулы — это дополнительная по отношению к мотивам побудительная сила. В зависимости от направленности стимулы могут либо усиливать действия мотивов, либо нейтрализовать их, либо изменить направление их действий.

По нашему мнению, развитие потенциала управленческого персонала на обследуемых предприятиях следует рассматривать как способ социально-экономического и духовного взаимодействия индивида и трудового коллектива. Это связано с тем, что одним из основополагающих признаков развития персонала является социально-экономический, обусловленный, с одной стороны, развитием социальных отношений, а с другой — развитием личности.

Для определения программ развития персонала необходимо проводить постоянный анализ факторов, под воздействием которых складываются потребности промышленных предприятий в развитии своего управленческого персонала. К этим факторам можно отнести следующие.

1. Изменение внешней среды.
2. Развитие научно-технического прогресса.
3. Повышение требований к персоналу.
4. Развитие потенциала персонала.

Происходящие социально-экономические процессы в стране изменили профиль производственной деятельности. Так, применение

социальных технологий делает необходимым изменение системы переподготовки кадров, методики повышения их квалификации.

Повышение квалификации следует рассматривать как систему элементов, состоящую из повседневных действий сотрудников, в которой в зависимости от личной мотивации, навыков и профессиональных качеств сотрудников присутствует потенциал квалификационного развития. Проведенный анализ показал, что разработка и использование конкретного процесса обучения определяется следующим:

- 1) размером предприятия (11,3%);
- 2) способом производства или предоставления услуг (17%);
- 3) уровнем применяемой техники (11%);
- 4) организационной структурой управления (21%);
- 5) умением и готовностью мастеров производственного обучения (12%);
- 6) техническим оснащением производственного обучения (11,5%);
- 7) уровнем затрат предприятия на обучение (12,5%);
- 8) индивидуальными возможностями и потребностями персонала в обучении (11,7%).

Повышение квалификации на современных предприятиях осуществляется в различных формах, которые отличаются друг от друга в зависимости от степени связи с практической деятельностью, уровня организации процесса повышения квалификации, а также целевых групп этого процесса.

Данное положение подтверждают и результаты проведенного исследования. Так, мнения опрашиваемых расходятся в ответах на вопрос «Каков уровень квалификации работников на данном предприятии?». При этом 68,9% опрошенных назвали средний, а 17,6% отметили низкий уровень квалификации персонала, что говорит о существующих проблемах в системе повышения квалификации персонала на данных предприятиях. При этом 29,4% опрошенных считают, что выполняемая ими работа не совсем соответствует образованию и квалификации. Необходимо также рассмотреть общий уровень повышения квалификации на промышленных предприятиях (табл. 7.1).

Таблица 7.1

**Динамика повышения квалификации персонала
на промышленных предприятиях г. Пензы в 2004–2008 гг.
(% к предыдущему году)**

Год проведения обучения	Число обучаемых, %				
	ФГУП ПО «Электроприбор»	ОАО «Биосинтез»	ОАО МПК «Пензенский»	ООО «Кондитер»	ООО «Молвек»
2004	4	7	5	2	1
2005	6	5	6	4	2

Год проведения обучения	Число обучаемых, %				
	ФГУП ПО «Электроприбор»	ОАО «Биосинтез»	ОАО МПК «Пензенский»	ООО «Кондитер»	ООО «Молвек»
2006	5	6	5	3	2
2007	4	4	4	2	1
2008	4	3	4	3	1

Как видно из таблицы, на каждом предприятии существует процесс обучения персонала, но данное мероприятие составляет незначительный процент (3,9%), причем произошло сокращение этого процента по сравнению с 2000 г. на 1,8% на каждом предприятии.

Сокращение объясняется следующими причинами: не сформулирован подход в отношении процесса «инновация — персонал», не выявляется несоответствие между фактическим уровнем профессиональной подготовки и квалификационными требованиями эффективного и качественного осуществления деятельности на каждом рабочем месте, не используются эффективные виды повышения квалификации, не применяются методы материального и морального поощрения высоких результатов, достигнутых в результате повышения квалификации.

Необходимо отметить, что в производственной сфере происходит непосредственное соприкосновение с рыночными реалиями и испытание адаптационных способностей. В этой связи приведем результаты анкетного опроса, проведенного на российских промышленных предприятиях Сибири, Москвы, Красноярска и Дальнего Востока. На первый вопрос, насколько квалификация и профессиональная подготовка работника соответствуют требованиям выполняемой им основной работы, 40,4% респондентов ответили утвердительно, 25,4% опрошенных считают, что показатели у них выше, чем это требуется для работы, и 6,8% респондентов отметили несоответствие требованиям выполняемой им основной работы.

Как видно из табл. 7.2, недостатки в знаниях у работников имеются прежде всего в областях социального менеджмента и управления персоналом.

Таблица 7.2

Области знаний для повышения квалификации персонала

Название области	Количество ответов, %
Инновационный менеджмент	5,7
Стратегический менеджмент	8,4
Управление персоналом	9,1

Название области	Количество ответов, %
Финансовый менеджмент	3,8
Инвестиционный менеджмент	4,9
Социальный менеджмент	11,5

Основная социальная цель системы повышения квалификации персонала состоит в том, чтобы обеспечить поддержание квалификационного уровня кадров и привести его в полное соответствие с задачами социально-экономического развития предприятия, используя соответствующие социальные технологии.

Новые условия хозяйственной деятельности промышленных предприятий ставят также задачу обеспечения опережающих темпов совершенствования профессионально-квалификационной структуры потенциала. Для достижения этой цели, по нашему мнению, необходимы следующие мероприятия:

- 1) обучать персонал при помощи наиболее эффективных видов и форм повышения квалификации;
- 2) адекватно реагировать на динамику изменений и тенденций развития производства и управления соответствующими изменениями в системе подготовки и повышения квалификации;
- 3) обеспечивать социальную заинтересованность организаций в своевременном применении социальных технологий, оказывающих влияние на развитие потенциала персонала.

Все вышесказанное подчеркивает назревшую необходимость применения ускоренных программ повышения квалификации сотрудников. Это означает не только организацию более целенаправленных семинаров и тренингов по проблемам управления персоналом, но и исследование более эффективных способов управления — применение социальных технологий в формировании и развитии потенциала управленческого персонала.

В решении проблемы эффективного формирования потенциала управленческого персонала промышленных предприятий особое место занимает информационное обеспечение организации управленческого труда.

Информационное обеспечение системы управления включает самые разнообразные виды информации: социально-экономического, организационного, управленческого и юридического характера. Они, как правило, формируют отдельные наиболее важные информационные потоки. Однако, как показало проведенное исследование, на дан-

ный момент 57,1% респондентов иногда проявляют внимание к информации о делах предприятия, 32,3% респондентов всегда проявляют внимание к информации о делах предприятия и 4,6% опрошенных не интересуется подобной информацией.

Объективно складывающиеся на производстве ситуации ежедневно ставят перед руководителями задачи по принятию решений в сфере социального управления. Сложность, возникающая при принятии решений в сфере социального управления, заключается в быстром устаревании информации о людях и коллективах. В управлении предприятием чрезвычайно важна информация о различных сторонах социальной структуры контингента, конкретизирующая отношения социальных групп, раскрывающая механизм социальных процессов на предприятии.

Очень важное место в социальной работе предприятия занимает информация о перспективных планах социального развития предприятия (рис. 7.6).

Удельный вес респондентов
от их общей численности, %

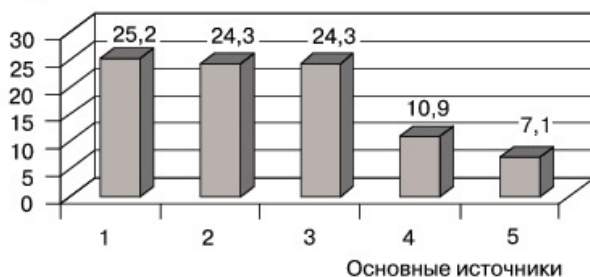


Рис. 7.6. Основные источники получения сведений о перспективных планах социального развития предприятия:

- 1) организационно-распорядительные документы;
- 2) информационная документация на предприятии; 3) беседы с руководителями; 4) беседы с коллегами; 5) другие источники

Если в области системы социальных характеристик коллектива предприятия в социологической науке уже существуют согласованные представления, то в области создания подобной системы для промышленных предприятий в целом предпринимаются первые шаги. Социальная информация необходима для выявления тенденций развития социальных процессов, прогнозирования их дальнейшего хода, своевременной разработки соответствующих мероприятий.

Комплексное решение этих задач заключается в разработке программы социального развития предприятия, которая включает систему нормативов: оплаты труда, социального обеспечения, социальной поддержки, социальной защиты.

Требования к созданию отраслевых систем социальной информации вытекают из постоянно растущей роли социальных факторов в решении экономических задач, а также из необходимости в связи с этим научного отношения к социальным процессам на промышленных предприятиях. В результате исследования наиболее важных социальных факторов для управленческого персонала на промышленных предприятиях были выявлены следующие: размер заработка — 63,6%, гарантия сохранения работы — 61,7%, самостоятельность в принятии решения — 45,7%, уважение, самостоятельность и хорошие взаимоотношения — 44,9%.

Готовность работника в полной мере реализовать в работе потенциал в огромной степени зависит от его трудовой мотивации, которая в свою очередь формируется в процессе работы в организации под влиянием социальных технологий.

На рисунке 7.7 представлена модель, показывающая взаимосвязь между мотивацией и результатами труда персонала. Приведенная модель построена с учетом предложений М.И. Магуры и иллюстрирует то, как мотивация выбора места работы трансформируется в мотивацию труда, которая в свою очередь оказывает влияние на готовность персонала мобилизовать свой потенциал для достижения запланированных результатов.

Рассмотрим данную модель подробнее.

Мотивация выбора места работы. Приходя в организацию, работник думает не только о зарплате, хотя часто именно размер зарплаты оказывает решающее влияние на решение работать именно на данном предприятии. Для работника важны и взаимоотношения в коллективе, отношения с руководством, условия труда, перспективы карьерного и профессионального роста и многое другое.

Особенности организационной среды. Работник пристрастно воспринимает те условия, в которых протекает его работа. В первую очередь его беспокоит, насколько эти условия отвечают его ожиданиям. От того, в какой мере работник получает возможность удовлетворить важнейшие для него потребности, на основе которых он в свое время принял решение о работе в данной организации, и зависит в конечном счете его трудовая мотивация.

Составляющие трудовой мотивации работника. Формирующий-ся у работников настрой на работу в организации, определяющий готов-

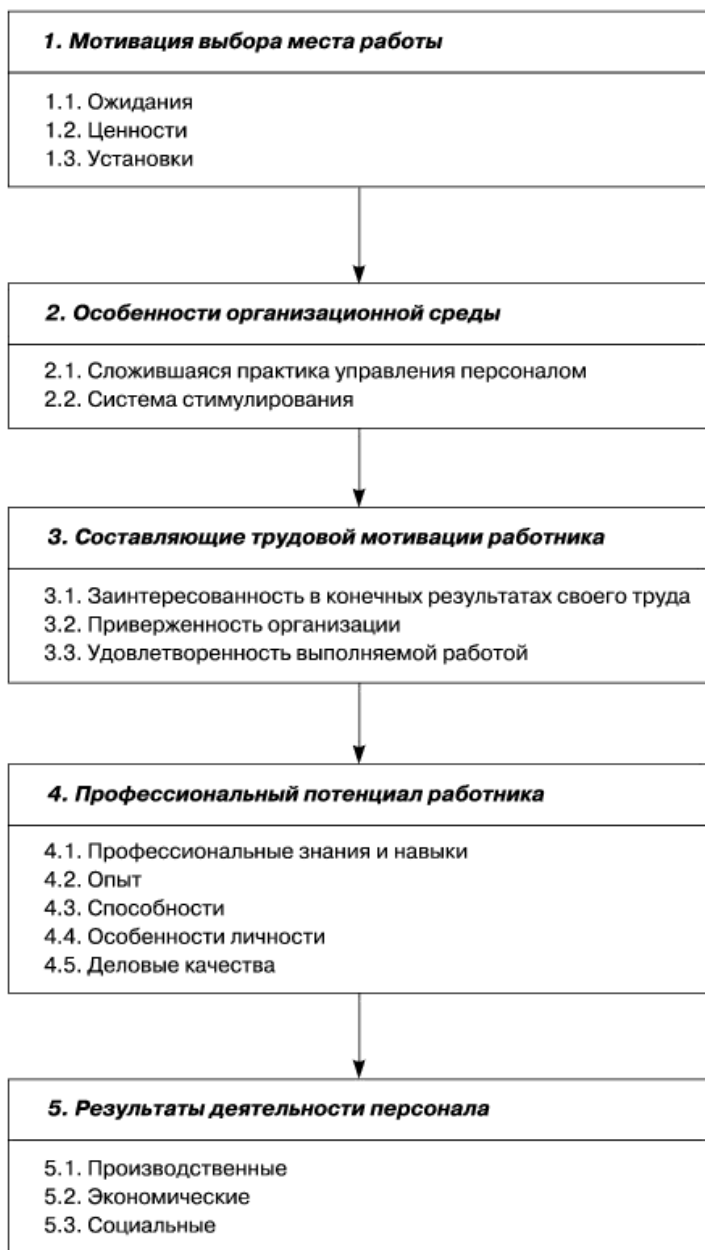


Рис. 7.7. Модель взаимосвязи между мотивацией и результатами деятельности персонала

ность к работе с высокой отдачей в интересах организации, проявляется в степени заинтересованности в конечных результатах, приверженности организации и удовлетворенности выполняемой работой.

Профессиональный потенциал работника. Работников нельзя заставить максимально полно использовать свой потенциал в интересах организации. Это возможно лишь тогда, когда они сами стремятся к возможно более полному раскрытию в работе своей квалификации, способностей и деловых качеств. Чем полнее персонал реализует свой потенциал в интересах организации, тем выше результаты.

Результаты деятельности персонала могут проявляться в показателях производительности и качества труда, том вкладе, который работники вносят в достижение значимых для организации целей.

С развитием промышленного производства одновременно развивается и усложняется управленческий труд, возрастает его значимость. При этом на производительность управленческого труда большое влияние оказывает прежде всего уровень его организации, степень применения последних достижений научно-технического прогресса в управлении промышленным производством.

Эффективность использования рабочего времени управленческого персонала также является в настоящее время одной из важных проблем управления. Нерациональное планирование времени ведет к информационной и психологической перегрузке руководящих работников и является далеко не самой последней причиной возникновения стрессовых ситуаций. И решение проблемы рационального использования рабочего времени, с которой сталкивается управленческий персонал, представляется весьма актуальным, не терпящим отлагательства направлением роста эффективности управления.

Важнейшей функцией, выполняемой в процессе трудовой деятельности, является организация труда. Она включает в себя разделение труда, кооперацию, распределение работ и осуществление контроля над ними, приведение в действие экономических рычагов, юридических норм и социальных факторов, обеспечивающих высокое качество и производительность, рационализацию системы и структуры управления трудовыми процессами, улучшение условий труда, проектирование и внедрение новых методов и приемов труда, подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров, служебные перемещения в зависимости от компетентности работников, эффективности и качества их труда.

Как показал анализ, 16,8% респондентов не планируют свою личную работу, 42,4% респондентов нерегулярно планируют свою работу.

Анкетный опрос показал, что не удовлетворены своим рабочим местом 26,5% респондентов, 18,1% затруднились ответить на данный вопрос. Последняя цифра говорит о том, что в зависимости от того, совпадают или не совпадают объективные характеристики с уровнем ожиданий работника, он оказывается в некоторой степени неудовлетворен своим рабочим местом.

В результате опроса выяснились недостатки в организации рабочих мест. Совокупность всех факторов производственной сферы, в которой трудится управленческий персонал, определяет условия труда. В системе научной организации труда условия труда оцениваются прежде всего с позиции их психофизиологического влияния на человека, его здоровье и работоспособность. Приведем удельный вес численности управленческого персонала, занятого в условиях, не отвечающих санитарно-гигиеническим нормам по отраслям промышленности г. Пензы: в машиностроении — 12,4%; в пищевой промышленности — 11,4%; в медицинской — 13,6%.

При анкетном опросе 32,7% управленческого персонала среди недостатков в организации рабочих мест указали на недостаточность средств механизации, 17,2% респондентов отметили нерациональное расположение рабочего места, наличие плохих условий труда отметили 14,7% респондентов.

Значительное влияние на уровень управления предприятием оказывает производительность труда. Часть недостатков в этой области, как показало проведенное исследование, сводится к непроизводительным потерям времени за счет неэффективного планирования, недочетов в организации рабочего места, наличия конфликтных ситуаций в коллективе.

Нарушение планомерной организации личного труда приводит к тому, что руководитель рассматривает лишь текущие вопросы, откладывая решение наиболее важных, перспективных задач развития предприятия. В этих условиях у руководителей не остается времени для творческой деятельности.

Важными элементами процесса управления являются также сбор, передача и обработка информации, которые служат основой для принятия решений управленческим персоналом.

Значительную роль в организации труда управленческого персонала играет рациональное распределение функций между управленцами. При наличии нескольких штатных заместителей между ними должен быть распределен весь круг вопросов руководства, за исключением первостепенно важных (определение целей и стратегии, решение ка-

дровых вопросов и т.д.). При этом необходимо, чтобы каждый заместитель обладал достаточной самостоятельностью в решении порученных ему вопросов.

Сравнивая эти результаты с результатами анкетного опроса, проведенного отечественными специалистами на ряде предприятий, необходимо отметить, что больше половины опрошенных (56,9%) удовлетворены работой лишь частично. Среди полностью удовлетворенных работой особенно низок удельный вес специалистов — 28,1% и руководителей — 46,7%.

На вопрос об удовлетворенности своей работой 16,8% респондентов ответили отрицательно. При этом рейтинг факторов неудовлетворенности работой выглядит следующим образом. Специалисты выделяют недостаточный уровень заработной платы (65,6%) и отсутствие перспектив стабильной занятости (65,5%). Руководители также указывают на низкий уровень заработной платы (73,3%). Правда, этот фактор у данной категории занимает лишь второе место; 80% из них тревожит отсутствие перспектив стабильной занятости на предприятии. Интересно, что 60% руководителей считают, что у них недостаточно возможностей принимать участие в решении проблем предприятия, 46,7% заявили о неудовлетворенности отношением администрации предприятия к работникам. Главными причинами недовольства респонденты чаще всего называли непропорциональный рост зарплаты по сравнению с ростом цен и инфляцией (57,7%); неспособность зарплаты удовлетворять потребности семьи (55,15%); независимость зарплаты от степени вложенного труда (36,6%).

Одним из факторов, который влияет на удовлетворенность персонала, является правильное планирование работы (по времени и объему) и четкое распределение обязанностей в отделе.

В итоге выполненного анкетного опроса респондентам был задан вопрос: «Приходится ли Вам выполнять работу за других сотрудников отдела, не входящую в круг Ваших непосредственных обязанностей?». 60,5% респондентов ответили утвердительно. Причины выполнения работы за других сотрудников отражает рис. 7.8.

Заметное влияние на уровень управления предприятием оказывает производительность труда управленческого персонала. Значительная часть недостатков в этой области, как показало проведенное исследование, сводится к непроизводительным потерям времени за счет неправильного планирования работы, нерационального распределения обязанностей, отвлечения работников на другую работу, отсутствия строгого закрепления обязанностей за работниками.

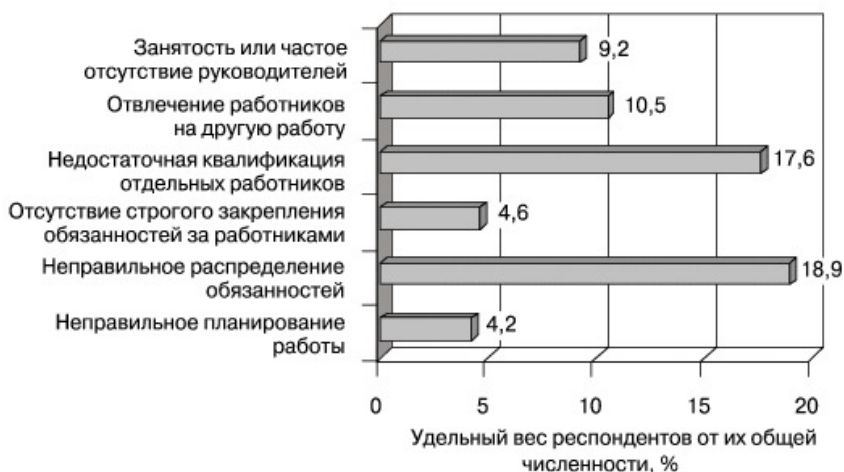


Рис. 7.8. Причины выполнения работ за других сотрудников

Нарушение планомерной организации личного труда приводит к тому, что персонал не занимается творческой работой (изучение опыта работы передовых организаций, повышение квалификации и т.д.), для обследованных нами предприятий также характерны низкий уровень производительности, отсутствие видения перспективы их развития. Как правило, это приводит к сбою ритма, необходимости сверхурочных работ и снижению их эффективности.

Основополагающее значение в повышении эффективности трудовых процессов руководителей и специалистов имеет планирование личной работы. Постоянно занимаются планированием своего рабочего дня лишь 35,2% респондентов; оставшаяся часть делает это лишь периодически, что указывает на значительное отсутствие у руководителей понимания одной из важнейших функций в системе организации управленческого труда.

Неорганизованность использования личного рабочего времени влечет нарушения, замедление, запаздывания, срывы производственной деятельности. В результате исследования на промышленных предприятиях были выявлены факторы, приводящие к социально-экономическим потерям: низкие темпы роста, низкая квалификация работников, недостаточное использование передового опыта, невысокая трудовая дисциплина, неполнота информационных сведений, необходимых для выполнения целевой деятельности.

Знания и умение использовать психологический фактор в управлении приобретают особо важное значение в организации труда, измене-

нии в соотношении материальных и духовных запросов персонала. На сегодняшний день социально-психологические факторы в управлении предприятием приобретают особое значение.

Как показали данные проведенного исследования, 33,6% респондентов считают, что коллективные решения приобретают важное значение в управлении предприятием, 16,3% респондентов отметили общественное мнение, для 15,1% респондентов важное значение в управлении предприятием приобретает психологический склад различных социальных групп, привычки назвали 7,5% респондентов, традиции отметили 2,9% респондентов. При этом важным социально-психологическим фактором в управлении предприятием является трудовая активность (18,4% респондентов).

Основными показателями работы любого предприятия являются следующие: кадровый состав, техническая база, профиль деятельности, структура предприятия, результативность, психологический климат. Изменение одного из этих параметров влечет за собой изменение всех остальных в ту или иную сторону.

На формирование социально-психологического климата коллектива влияют как объективные условия, так и субъективные факторы, в которых люди осуществляют свою производственную и общественную деятельность.

Совокупность взаимодействующих между собой условий, в которых происходит деятельность того или иного коллектива, и составляет ту основу, из которой складываются взаимоотношения людей и формируется социально-психологический климат.

На вопрос о том, какие факторы способствуют формированию благоприятного социально-психологического климата в коллективе, ответили так: 20,1% назвали традиции, для 21% респондентов значение имеют условия труда, 21,1% опрошенных отметили гуманизацию труда.

Наиболее существенные факторы, способствующие формированию здорового социально-психологического климата наряду с уже названными ранее условиями — это технико-технологическое обеспечение и условия труда, соответствие орудий труда психофизиологическим особенностям работающих, информированность коллектива о стоящих перед ним задачах и ходе их выполнения.

С целью выявления путей повышения работоспособности и трудовой отдаче в анкете были предусмотрены вопросы по выявлению факторов, влияющих на результативность труда персонала на предприятии. При этом респонденты отметили следующие основные факторы:

- 1) интенсивность труда (48,3%);

- 2) соответствие орудий труда физическим и психическим характеристикам работника (33,6%);
- 3) освещенность рабочего места (4,2%);
- 4) влажность и чистота воздуха в помещении (3,8%);
- 5) температурный режим (3,3%).

Одна из закономерностей развития производственного коллектива — преемственность традиций. В традициях производственного коллектива проявляется устойчивость, повторяемость и развитие. Эти составляющие выступают в качестве своеобразного условия его дальнейшего развития и совершенствования. При формировании производственных коллективов необходимо уделять внимание традициям и уметь их использовать для решения социально-экономических проблем предприятия.

На вопрос о том, какую социальную роль играют традиции в их коллективе, 43,4% респондентов ответили, что традиции стимулируют трудовую активность работников, 24,7% сказали, что они влияют на сплоченность коллектива, 7,5% респондентов отметили влияние традиций на качество социальных процессов.

Как видно из результатов исследования, традиции стимулируют трудовую активность работников. При этом традиции выступают как условия и средства социального управления, которые играют важную роль в формировании системы управления социально-экономическими процессами в производственном коллективе. Чаще влияние традиций отмечали респонденты на ОАО «Биосинтез» — 80%, реже — респонденты ФГУП ПО «Электроприбор» — 62,2%.

Персонал организации — это не просто группа совместно работающих сотрудников. Каждый из них наделен определенными чертами характера и следует своим нравственным принципам. Достижение целей организации, включая высокую эффективность труда, получение прибыли, определяется не только формальным соблюдением официально установленных положений, но и организационной культурой, основанной на взаимном доверии, мотивации персонала, характере складывающихся между ними отношений.

Организационная культура — это набор наиболее важных предпочтений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявленных организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий.

На вопрос о том, какие факторы влияют на межличностные отношения в коллективе, ответы распределились следующим образом (рис. 7.9).

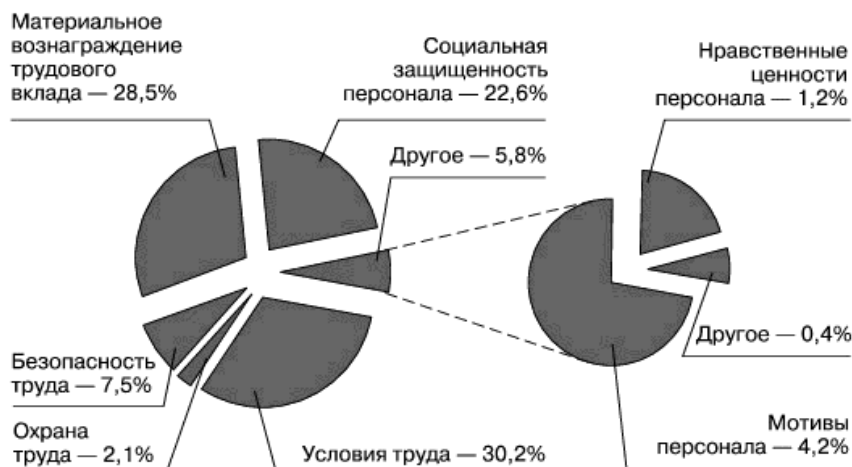


Рис. 7.9. Факторы, влияющие на межличностные отношения в коллективе

Межличностные отношения в коллективе определяются в первую очередь общественно и лично значимым содержанием совместной деятельности. Та или иная кооперация труда проявляется в конечном счете и в экономическом эффекте — материальных результатах работы и соответствующем моральном климате организации.

Как видно из представленных данных, условия труда, материальное вознаграждение трудового вклада, социальная защищенность персонала являются основными факторами, влияющими на межличностные отношения в коллективе.

В один ряд с высокой нравственностью, основу которой составляет способность человека к самоконтролю и моральной оценке поступков других людей, по праву ставятся трудолюбие, прилежание и усердие в работе, стремление к результативному труду. Эти качества появляются одновременно со становлением личности, накоплением социального опыта, утверждением жизненной позиции. Трудолюбие, уважительное отношение к делу, как правило, свойственны людям, для которых труд не просто необходимость, источник получения благ, но и высшая ценность.

Руководителям был задан вопрос: «Какие нравственные принципы находят отражение в Вашем трудовом коллективе?» (рис. 7.10). Как видно из рисунка, к основным нравственным принципам относятся создание здоровой психологической атмосферы, формирование

у персонала положительных личных качеств и совершенствование интеллектуальных способностей.

Удельный вес респондентов
от их общей численности, %

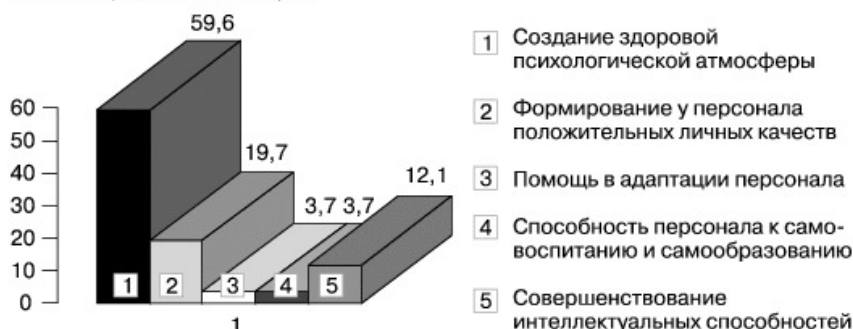


Рис. 7.10. Основные нравственные принципы персонала
в коллективе

При анализе делового настроения управленческого персонала на обследуемых промышленных предприятиях были получены результаты, представленные на рис. 7.11.

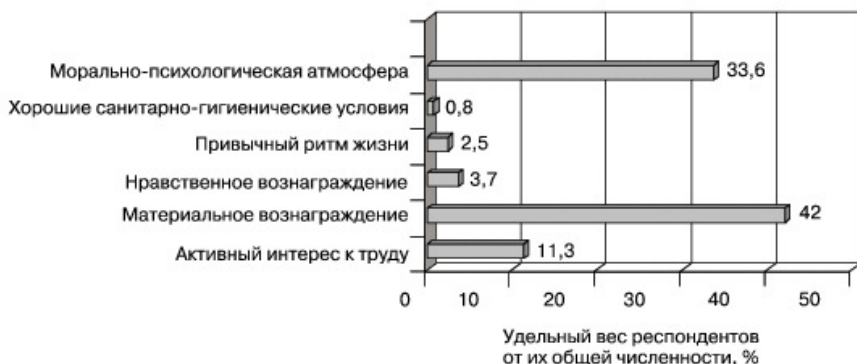


Рис. 7.11. Основные факторы, влияющие
на деловой настрой персонала

Развитию делового настроения работника способствует и организация соревнования. Как объективное следствие общего контакта между людьми при кооперации трудовых усилий и совместной хозяйственной деятельности соревнование положительно влияет на производительность труда, предприимчивость и деловое сотрудничество. В условиях

рыночной экономики оно чаще проявляется в форме экономического соревнования, конкуренции тех, кто занят производством товаров и предоставлением услуг.

Связь делового настроя и нравственных установок несомненна и безусловна. Трудовая мораль при этом выражается в утверждении общественного мнения, заповедях и нормах, регулирующих мотивацию трудового поведения, направленность и эффективность реализации личного фактора труда.

Полученные в результате анализа данные позволили сделать вывод о недостаточном развитии в целом системы социальных технологий в управлении персоналом на обследуемых промышленных предприятиях.

Выявленные недостатки связаны с рядом следующих факторов:

- низким уровнем потенциала управленческого персонала;
- отсутствием программ, ориентированных на развитие способностей, совершенствование умений и навыков;
- слабо выраженным побудительным механизмом деятельности персонала, подталкивающим его к более глубокому ознакомлению с новыми производственными процессами;
- неудовлетворенностью работой со стороны персонала.

На обследуемых предприятиях также имеются недостатки в организации труда персонала, так как отсутствует постоянное совершенствование и развитие технической базы, технологических процессов, не разрабатываются рациональные формы разделения труда, недостаточно эффективно планируется и используется рабочее время, не сформирована эффективная система информационного обеспечения, нерационально организованы рабочие места руководителей и специалистов.

В результате анализа были также выявлены недостатки в системе мотивации персонала, так как основная масса предприятий — ОАО «Биосинтез», ФГУП ПО «Электроприбор», ОАО МПК «Пензенский» и ООО «Молвек» — нечасто используют мотивационные факторы для повышения эффективности работы персонала.

При этом социальный аспект в управлении промышленными предприятиями выражен также недостаточно, в частности: на среднем уровне не осуществляется социальная регуляция поведения работника, учет мнений работников в процессе принятия решения, слабо используются механизмы формирования благоприятного морально-психологического климата в коллективе; выявлено отсутствие в структуре предприятий социальных служб, как следствие вышеназванных недостатков — не реализуется социальная политика предприятий. Причина этого кроется в недостаточной эффективности социальных технологий в управлении персоналом.

Обобщая анализ использования социальных технологий, можно отметить, что необходимо на каждом промышленном предприятии подготовить резерв управленческого потенциала персонала, так как это позволяет сократить в дальнейшем время на его формирование и эффективное использование.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные структурные элементы социальной технологии.
2. Какие существуют способы реализации потенциала персонала?
3. Назовите требования к современному производственному процессу.
4. Какие факторы внешней среды влияют на развитие управленческого персонала в организации?
5. Какова роль информации в жизни организации?
6. Назовите основные элементы мотивации труда, которые оказывают влияние на готовность персонала мобилизовать свой потенциал.

7.3. ФОРМИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕЗЕРВА В КОНТЕКСТЕ ПОВЫШЕНИЯ ПОТЕНЦИАЛА УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА

Одним из факторов развития промышленных предприятий является социальная сфера. На социальную сферу любой организации, уровень и качество трудовой жизни ее работников оказывает существенное влияние социально-экономическое положение страны, духовно-нравственное состояние общества, а также социальная политика государства.

Для анализа основных целей развития управленческого персонала и роли социальной сферы было проведено социологическое исследование на промышленных предприятиях г. Пензы (ФГУП ПО «Электроприбор», ОАО «Биосинтез», ОАО МПК «Пензенский», ООО «Кондистер», ООО «Молвек») в 2005–2008 гг. и получены следующие данные (табл. 7.3).

Таблица 7.3

Основные цели развития социальной сферы предприятия

Цель развития	Удельный вес респондентов от их общей численности, %
Раскрытие интеллектуальных возможностей персонала	7,5
Создание оптимальных межличностных и межгрупповых связей	18,9
Стимулирование средствами материального вознаграждения	4,6
Соблюдение прав и социальных гарантий персонала	10,1

Цель развития	Удельный вес респондентов от их общей численности, %
Обеспечение социального страхования работников	2,9
Улучшение психофизиологических условий труда	20,5
Повышение культурного и технического уровня работников	28,5
Регулирование численности работников	3,3

Как видно из табличных данных, основными целями развития социальной сферы предприятия респонденты считают повышение культурного и технического уровня работников, улучшение психофизиологических условий труда и создание оптимальных межличностных и межгрупповых связей.

Анализируя социальные цели развития промышленных предприятий, мы сочли необходимым рассмотреть распределение прибыли промышленными предприятиями (табл. 7.4).

Таблица 7.4

**Использование прибыли промышленными предприятиями
г. Пензы по направлениям (в среднем за период 2005–2008 гг.)**

Предприятия	Уровень рентабельности, %	Использование прибыли по направлениям, %	
		на техническое развитие	на социальное развитие
В целом по промышленности	8,5	37,1	12,5
ФГУП ПО «Электроприбор»	10,0	24,9	6,7
ОАО «Биосинтез»	9,5	28,4	9,6
ОАО МПК «Пензенский»	20,2	38,5	11,4
ООО «Кондитер»	7,9	26,8	11,5
ООО «Молвек»	4,8	24,7	4,6

В итоге проведенного исследования выявлено, что рентабельно работающие предприятия промышленности Пензы в среднем на социальное развитие направляли 10%, а на техническое развитие 30% от прибыли, остающейся в распоряжении предприятия. На сегодняшний день одним из наиболее сложных вопросов на промышленных предприятиях является вопрос распределения прибыли на социальное развитие коллектива, так как в результате ее перераспределения организация стремится к достижению социальной обеспеченности.

Эффективность развития социальной среды правомерно рассматривать как определенную долю общей эффективности организации, часть суммарного эффекта от работы персонала. Рассматривая эффективность социального развития предприятия, необходимо учесть потенциал самого предприятия. Эффективность социального развития предприятия есть не что иное, как соотношение между воздействием социальной сферы на персонал и материально-финансовыми и иными затратами на внедрение новых социальных технологий, осуществление социальных мероприятий.

На вопрос «Какими факторами характеризуется потенциал Вашего предприятия?» ответы распределились следующим образом: к основным факторам, характеризующим потенциал предприятия, относятся: объем производимой продукции (29,8%), профессиональный и квалификационный состав персонала (21%) и технический уровень производства (12,6%).

Социальная эффективность означает достижение заметных перемен к лучшему в социальной среде организации при наименьшей затрате средств. Она поддается качественному определению и количественному измерению, может быть выражена статистическими данными и соответствующими индексами: характеризуется, в частности, повышением качества производимых товаров и оказываемых услуг, увеличением прибыли, уровнем дисциплины. Результаты хозяйственной деятельности при этом являются индикаторами социального эффекта, соответствия социальным целям данной организации и общества в целом.

На практике социальная эффективность имеет обобщенный вид. Нередко, особенно при ограниченности ресурсов, возникают противоречия в достижении экономических и социальных целей. В таких случаях должностным лицам важно соблюдать социальные приоритеты, придавать первостепенное значение тем благам и социальным услугам, которые определяют деловой настрой и материальный достаток работников.

При неуклонной роли и значимости человеческого фактора усиливается актуальность регулирования социальных процессов в отраслях экономики и непосредственно на предприятиях. Здесь необходима детализация социальных приоритетов, придание им большей осязаемости, направленность показателей социального развития на то, чтобы разнообразить и обогатить содержание трудовой деятельности, более полно использовать интеллектуальный и творческий потенциал работников, повысить их дисциплину и ответственность, создать надлежащие условия для результативной работы, хорошего отдыха, устройства семейного благополучия.

Социальные процессы направлены на социализацию труда и совершенствование трудовой мотивации, предоставление работникам возможностей для профессионального роста, самовыражения и самореализации.

Важным фактором, негативно влияющим на эффективность работы в коллективе, является наличие конфликтных ситуаций со следующими причинами (рис. 7.12).

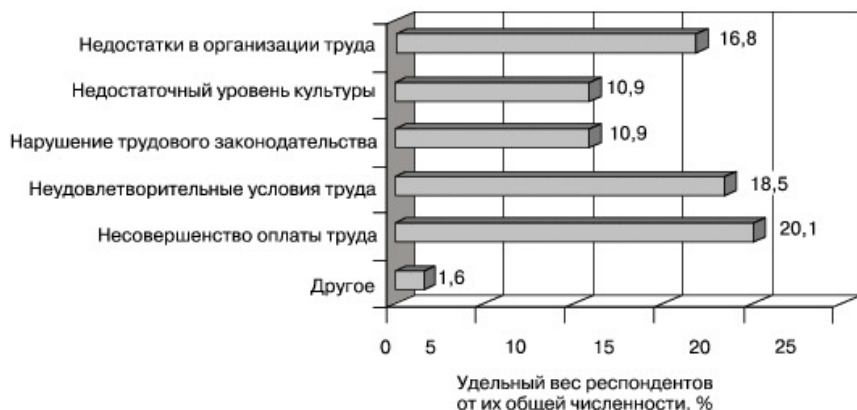


Рис. 7.12. Причины конфликтных ситуаций в коллективе

При этом, как показали результаты опроса, у 50,8% работников в процессе трудовой деятельности бывают конфликтные ситуации.

Социальное управление в условиях производства связано с человеком, его нравственным обликом в трудовом коллективе, организацией труда, материальным и моральным стимулированием, развитием его способностей.

В результате исследования, проведенного автором на промышленных предприятиях г. Пензы в 2005—2008 гг., выяснились факторы, влияющие на развитие способностей персонала на предприятии (рис. 7.13).

Как видно из графика, к основным факторам, влияющим на развитие способностей персонала, респонденты отнесли настойчивость, характер личности и организованность.

Одним из основных направлений социального развития организации является социальная защита персонала, включающая в себя систему мероприятий по соблюдению норм действующего в стране социально-трудового законодательства, прав и социальных гарантий сотрудников.

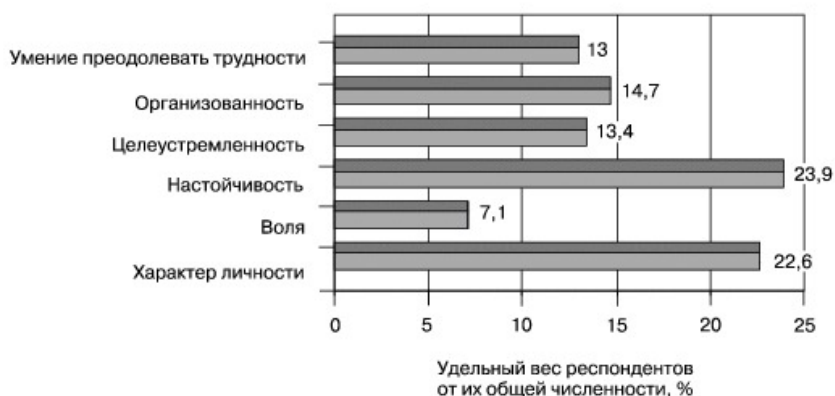


Рис. 7.13. Факторы, влияющие на развитие способностей персонала

В результате исследования мер социальной защищенности работников на предприятии было выявлено следующее (рис. 7.14). На обследуемых предприятиях учитывается минимальный размер оплаты труда, отпуск (продолжительностью не менее 28 дней) и оплата командировочных расходов. Такие показатели, как продолжительность рабочего времени (до 40 часов в неделю), льготное кредитование на промышленных предприятиях используются слабо. Исходя из этих данных можно сделать вывод, что система социальной защиты работников на промышленных предприятиях еще не вполне сформирована.

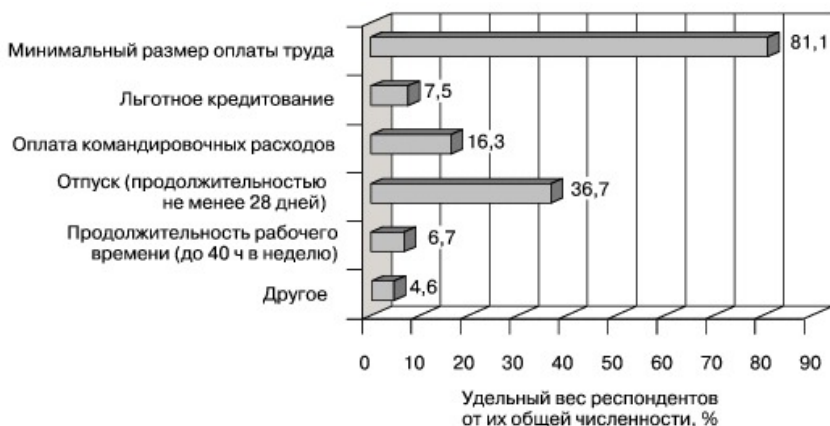


Рис. 7.14. Меры социальной защищенности персонала

В России потенциал социальной защищенности персонала промышленных предприятий еще формируется. Совокупный объем финансовых ресурсов Пенсионного фонда России, Фонда социального страхования и фондов обязательного медицинского страхования составляет всего около 8% ВВП. Столь низкая (в 2–3 раза ниже, чем в странах ЕС) доля в расходах на цели социальной защиты застрахованных позволяет выплачивать пенсии и пособия, в основной массе составляющие всего 30–35% размера предшествующей заработной платы, которая в свою очередь в 5–6 раз меньше по сравнению со средними ее значениями по странам ЕС.

В число важнейших системных препятствий и трудностей формирования системы социальной защищенности можно включить следующее.

1. Отсутствие национальной доктрины формирования системы социального страхования, включающей увязку возможностей их развития с развитием системы заработной платы и налоговых систем, рынка труда и трудовых ресурсов общества.

2. Применение практики включения значительной части средств внебюджетных фондов в состав федерального бюджета, что приводит к их использованию для выплат нестрахового, нецелевого характера и нарушению принципа адекватной зависимости уровня выплачиваемых пособий от размеров страховых взносов.

3. Слабая развитость инструментария и инфраструктуры управления социальным страхованием.

Система социальной защиты более результативна, когда соединяет воедино свои организационно-правовые формы: социальное страхование, социальную помощь, социальное обслуживание; в этом случае решаются задачи страхования персонала от профессиональных и социальных рисков, улучшение жилищных условий персонала, создаются условия, укрепляющие уверенность работников в защищенности своих трудовых прав и привилегий.

На сегодняшний день вопрос улучшения жилищных условий персонала на промышленных предприятиях остается крайне острым, так как в 2005 г. 43,6 тыс. семей состояли на учете на получение жилья и только 0,8% семей получили жилье к концу 2007 г.

Функции и сам процесс социального управления составляют содержание целенаправленного воздействия на людей, занятых совместной деятельностью, на их социальные связи и отношения. Имеются в виду не только социальные функции, но и конкретные формы, методы и стимулы, которые используются для упорядочения и повышения эффективности сообща предпринимаемых усилий. Важная роль здесь

должна отводиться социальной службе предприятия. Будучи неотъемлемым звеном системы управления персоналом, социальная служба имеет свой круг задач и обязанностей, определяемый как общими требованиями к управлению социальными процессами, так и особенностями социальной среды данной организации.

На вопрос о существовании социальной службы на предприятии 51,2% респондентов ответили отрицательно, 24,7% респондентов отметили наличие отдельных социальных функций в системе управления персоналом, 18,2% опрошенных затруднились ответить на поставленный вопрос. При этом среди задач, которые она должна выполнять, отметили следующие:

- уделять внимание нравственному потенциалу работников (17,6%);
- способствовать повышению творческой инициативы и самостоятельности (16,3%);
- контролировать взаимодействие работников (11,7%);
- уделять внимание развитию интеллектуального потенциала работников (10,1%);
- развивать культуру общения (6,7%);
- способствовать развитию социальной активности (2,9%);
- принимать участие в разработке и реализации мероприятий, обеспечивающих социальное партнерство в организации (0,4%).

Как видно из приведенных данных, внимание к нравственному потенциалу, повышению творческой инициативы и самостоятельности, развитию интеллектуального потенциала работников, по мнению респондентов, являются основными задачами, которые должны выполнять социальные службы для эффективного социального развития предприятия.

На предприятиях не всегда создаются условия для продвижения по служебной лестнице, отсутствует эффективная оценка кандидатов на управленческие должности и отбор в состав резерва, работники не участвуют в прибыли предприятия, а это является составляющей для формирования и развития потенциала персонала.

Для выявления резерва на выдвижение было проведено исследование уровня потенциала управленческого персонала, в ходе которого изучалось поведение руководителей и специалистов при помощи ряда временных и невременных показателей.

Выбор состава группы экспертов осуществлялся в соответствии с намеченным планом обследования и предполагал отбор кандидатов по следующим требованиям:

- руководящая должность, занимаемая на протяжении длительного временного периода;

- специальность, требующая высшего образования;
- значительный опыт работы на промышленном предприятии;
- высокая трудовая активность, компетентность и личное желание участвовать в проведении научного исследования.

Разработанная нами схема позволила построить графики-профили, отражающие фактическую картину состояния потенциала управленческого резерва обследованных промышленных предприятий.

В настоящее время нет статистики по качеству управленческого резерва. Нами было получено нормативное значение данного показателя, что позволило выявить резервы в этом направлении на каждом предприятии.

На рисунке 7.15 представлен профиль оценки профессиональных качеств управленческого резерва на выдвижение, включающий в себя три уровня: ряд 1 — фактический уровень до внедрения разработанных автором рекомендаций, ряд 2 — нормативный уровень (среднее значение по предприятиям), ряд 3 — уровень после внедрения рекомендаций. Качества резервиста обозначены следующим образом.

1. Личные данные.
2. Психологические черты личности.
3. Поведение в структуре межличностных отношений.
4. Профессиональная управленческая компетентность.
5. Критическое восприятие полученных результатов.
6. Использование профессиональных качеств.
7. Потенциал видения стратегии развития предприятия.

Шкала оценок

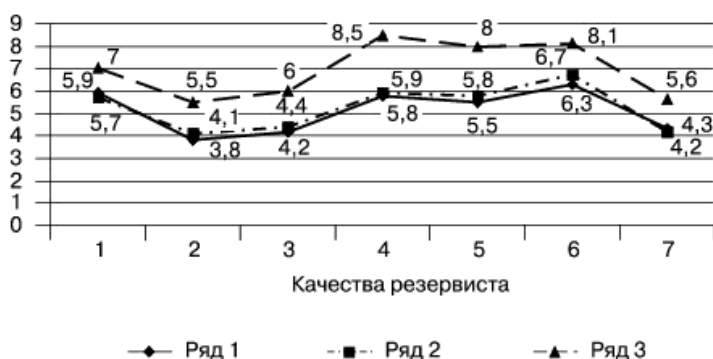


Рис. 7.15. Профиль оценки профессиональных качеств управленческого резерва на выдвижение на предприятии ФГУП ПО «Электроприбор»

До внедрения практических рекомендаций уровень потенциала управленческого персонала на ФГУП ПО «Электроприбор» находился на среднем (5,8 балла) уровне.

Это подтверждает результаты анкетного опроса в том, что профессиональные качества управленческих работников развиты слабо. После внедрения мероприятий профессиональные качества управленческого резерва возросли. Повысился (до 7,8 балла) уровень подготовки и личностных качеств работников резерва на выдвижение.

На рисунке 7.16 представлен профиль оценки резерва на выдвижение ОАО МПК «Пензенский».

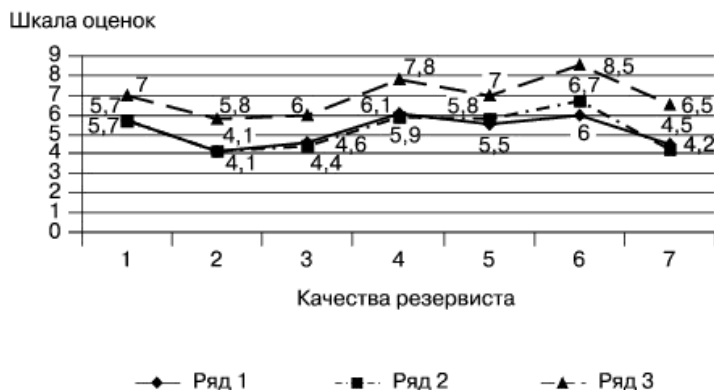


Рис. 7.16. Профиль оценки профессиональных качеств управленческого резерва на выдвижение на предприятии ОАО МПК «Пензенский»

На рисунке 7.17 представлен профиль оценки профессиональных качеств резерва на выдвижение на предприятии ООО «Кондитер».

До проведения исследования уровень развития потенциала управленческого персонала на ООО «Кондитер» находился на среднем уровне (5,3 балла) — слабо выражены качества поведения в структуре межличностных отношений, не развит инновационный потенциал работников.

После внедрения разработанных мероприятий по повышению потенциала резерва на выдвижение управленческих кадров на предприятии ОАО «Биосинтез» уровень подготовки и личностных качеств персонала стал выше, в частности улучшился потенциал видения стратегии развития подразделения по направлениям его деятельности (рис. 7.18).

Шкала оценок

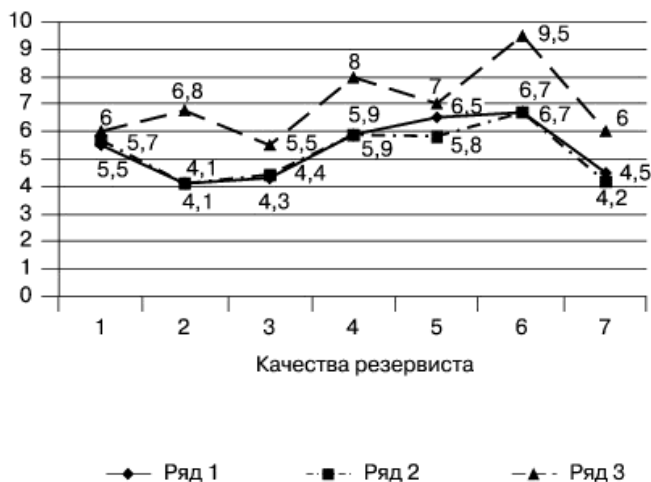


Рис. 7.17. Профиль оценки профессиональных качеств управленческого резерва на выдвижение на предприятии ООО «Кондитер»

Шкала оценок



Рис. 7.18. Профиль оценки профессиональных качеств управленческого резерва на выдвижение на предприятии ОАО «Биосинтез»

По предприятию ООО «Молвек» профиль не был построен из-за того, что работа с резервом на выдвижение проводится очень слабо.

Оценка резерва на выдвижение была проведена по формуле:

$$\text{Результирующая оценка резервиста} = \frac{\text{Сумма фактических оценок (по блокам)}}{\text{Число блоков}},$$

где число блоков в нашем примере равно 7.

Полученные средние данные сведены в табл. 7.5.

Таблица 7.5

**Сводная оценка резерва
на выдвижение управленческого персонала на обследованных
промышленных предприятиях Пензы**

№ п/п	Качества резервиста	ФГУП ПО «Электро- прибор»			ОАО «Биосинтез»			ОАО МПК «Пензен- ский»			ООО «Кондитер»		
		1*	2*	3*	1*	2*	3*	1*	2*	3*	1*	2*	3*
1	Личные данные	5,9	5,7	7	5,8	5,7	5,8	5,7	5,7	7	5,5	5,7	6
2	Психологические черты личности	3,8	4,1	5,5	4,6	4,1	4,9	4,1	4,1	5,8	4,1	4,1	6,8
3	Поведение в структуре межличностных отношений	4,2	4,4	6	4,5	4,4	4,5	4,6	4,4	6	4,3	4,4	5,5
4	Профессиональ- ная управленче- ская компетент- ность	5,8	5,9	8,5	5,8	5,9	6	6,1	5,9	7,8	5,9	5,9	8
5	Критическое восприятие полученных результатов	5,5	5,8	8	6	5,8	7	5,5	5,8	7	6,5	5,8	7
6	Использование профессиональ- ных качеств	6,3	6,7	8,1	8,1	6,7	8,1	6,2	6,7	8,5	6,7	6,7	9,5
7	Потенциал видения стратегии развития предприятия	4,3	4,2	5,6	3,5	4,2	5	4,5	4,2	6,5	4,5	4,2	6

1* — оценка резерва на выдвижение управленческого персонала до внедрения социальных технологий;

2* — нормативное значение оценки резерва на выдвижение управленческого персонала на обследуемых предприятиях;

3* — оценка резерва на выдвижение управленческого персонала после внедрения социальных технологий.

Делая заключение по проведенному исследованию качественных характеристик резерва на выдвижение на обследуемых предприятиях, сформулируем следующие выводы.

На каждом предприятии имеется разное количество персонала в резерв на выдвижение: ОАО МПК «Пензенский» (7 человек), ОАО «Биосинтез» (12 человек), ФГУП ПО «Электроприбор» (15 человек), ООО «Кондитер» (9 человек), на ООО «Молвек» (2 человека).

Как видно из представленных выше профилей оценки потенциала управленческого резерва на выдвижение, на обследуемых предприятиях есть ряд недостатков по каждому направлению. При оценке резерва на выдвижение фактический уровень значений достигает 5,8 балла, хотя шкала качеств специалистов по оптимальному значению должна достигать 10 баллов; уровень же нормативных значений на обследуемых предприятиях составляет лишь 5,3 балла. Из этого следует, что на обследуемых предприятиях не существует системы эффективного управления процессом формирования управленческого резерва на выдвижение. Это неудивительно, поскольку планомерная работа с резервом требует от руководителя значительных затрат времени, терпения и проницательности, что часто входит в противоречие с оперативными задачами.

Отобранные в резерв по результатам оценки по предложенной схеме кандидаты должны заноситься в список резерва по уровням руководящих должностей. Руководитель предприятия рассматривает список резерва и утверждает его. После утверждения общего списка резерва на должности всем кандидатам объявляется, что они зачислены в резерв на выдвижение. Указанный порядок при соответствующей гласности состава резерва стимулирует работников к достижению лучших результатов и систематической работе над собой.

Исключение из состава резерва может быть произведено по возрасту, состоянию здоровья, неудовлетворительным показателям производственной деятельности, нежеланию повышать свой профессионально-квалификационный уровень, недисциплинированности или другим объективным причинам.

Обучение управленческого резерва должно иметь три основных направления: базовую, квалификационную и должностную подготовку.

Базовая подготовка носит многофункциональный характер и осуществляется через изучение теоретических курсов в учебных заведениях или системе повышения квалификации (далее совершенствование мастерства идет в индивидуальном порядке).

Квалификационная подготовка имеет целью периодическое повышение квалификации руководителей. Здесь пополняются ранее

приобретенные знания, происходит знакомство с новейшими достижениями в сферах, представляющих профессиональный интерес для руководителей соответствующего уровня.

Должностная подготовка является продолжением базовой и носит конкретный характер, вводя руководителя в новый круг его обязанностей. Установлено, что лица, не прошедшие такую подготовку, полностью осваивают руководимый ими участок деятельности за два с половиной — три года, тогда как прошедшим подготовку для этого достаточно одного года. При этом обучение заключается в овладении знаниями теоретического и прикладного характера, достаточными для квалифицированного исполнения обязанностей.

Срок обучения должен устанавливаться с учетом специфики должности, уровня квалификации и опыта работы резервиста. Пройденные виды и формы повышения квалификации обязательно должны учитываться при аттестации работника.

Создание управленческого резерва и его обучение требует учета следующих положений:

- формулирование стратегических задач предприятия и подразделений, т.е. того, как будут развиваться предприятие в целом и конкретное подразделение и каково будет место данного подразделения в изменяющейся социальной системе;
- эффективность специалиста все больше будет определяться способностью к инновациям и творчеству.

Современный уровень использования социальных технологий в развитии потенциала управленческого резерва должен определяться достижением следующих задач.

1. Приоритетное место в системе служебных ценностей работника должно отвечать стремлению быть нужным потребителям.

2. Сотрудникам необходимо знать цели, к которым стремятся предприятие и подразделение, их значение для будущего каждого из них.

3. Резервисты должны быть знакомы с объективной оценкой деятельности подразделения (должны знать, в чем заключаются проблемы того подразделения, где они трудятся) и предприятия в целом, чтобы иметь возможность направить свои усилия на решение имеющихся социальных проблем.

4. Обучение должно вовлекать резервистов в непрерывный инновационный процесс. Следует поощрять инициативу специалистов, особенно молодежи, предоставлять им возможность определить, что лично они могут сделать для решения производственных и социальных вопросов.

5. Резервистам необходимо приобрести знания и навыки, необходимые для профессионального выполнения будущих служебных обязанностей.

6. Важно освоить приемы и методы получения информации о хозяйственной и экономической деятельности подразделения.

7. Развивать свой личностный потенциал.

8. Вырабатывать эффективный стиль управления людьми.

9. Формировать умение создавать группу единомышленников, способных совместными скоординированными усилиями изменить социальную реальность как в подразделении, в котором планируется должностной рост резервиста, так и на предприятии в целом.

Надо иметь в виду, что развитие потенциала управленческого персонала — не только экономическая, техническая, но и важнейшая социальная проблема, поскольку она связана с необходимостью изменений сложившихся стереотипов жизни, уменьшением свободного времени, включением в уже забывающийся социальный статус работника и т.п. Некоторое время процесс обучения может негативно сказываться на результатах выполнения непосредственных обязанностей, т.к. он на время (как любая значительная перемена) дезадаптирует человека во внешней среде, усиливает неопределенность. Таким образом, процесс обучения несет как позитивные изменения в жизни резервиста, так и негативные.

Негативное отношение к обучению может быть связано также с методами обучения, когда обучаемые недовольны качеством проводимых занятий, не видят практической необходимости в получаемой информации или получают устаревшую информацию.

Важно, чтобы работник всегда понимал, зачем ему необходима учеба, воспринимал ее как основу профессионального и должностного роста человека.

Наличие связанных с обучением издержек предполагает тщательный анализ эффективности видов обучения. Безусловно, численные оценки психологических и социальных затрат носят весьма приблизительный характер, но они являются неизменным атрибутом построения программы обучения.

Полезно создание практической программы обучения, направленной как на групповую, так и на индивидуальную работу с резервом. Содержание программы групповой работы отражает две важных задачи:

- 1) программа должна содержать в себе «фокус» проблем предприятия, подразделения, отрасли. Здесь решающую роль играют руководители соответствующего уровня, непосредственно связанные с решением производственных задач, при этом

в определении проблемного поля могут помочь предложения и разумные идеи самих резервистов;

- 2) программа должна учитывать индивидуальность резервиста, его сильные и слабые стороны, выявленные в процессе диагностики по предлагаемой автором схеме.

Опыт показывает, что наиболее эффективно обучение резервистов проходит в группах из 10—12 человек. Для резервистов важно обновлять свои технические, общенаучные, экономические, юридические знания, получить менеджерскую подготовку и навыки эффективного общения с людьми и практические приемы использования социальных технологий.

Автором данной работы выявлено, что ориентация на должностное продвижение перспективных работников способствует тому, что пребывание в списках резерва и обучение в школе резерва становится престижным для многих специалистов, а особенно самой молодой их части.

Чтобы оказать положительное влияние на результаты всего подразделения, работа с резервом должна быть построена на основе учета реальных потребностей и возможностей, главное — должна иметь безусловную поддержку руководства. Данная технология позволяет достичь таких результатов:

- осуществить раннее выявление молодых сотрудников с лидерским потенциалом;
- прогнозировать персональные продвижения, их последовательность и сопутствующие мероприятия, прорабатывать всю цепочку продвижения, перемещения и увольнений конкретных сотрудников;
- подходить к отбору, оценке и обучению резерва с позиции требований должности, а не по предписанию или случайности. При умелом пользовании можно свести к минимуму ошибки при выдвижении в резерв и на должности руководителей. основополагающим принципом при определении оцениваемых качеств и подборе методик для их оценки служит принцип «работа на интересы потребителя» — на достижение целей конкретного подразделения и отрасли в целом;
- сократить период должностной адаптации работника, чем существенно уменьшается риск, связанный с ошибками при назначении на освободившуюся должность;
- своевременно заменять недостаточно подготовленных работников более подготовленными;

- наладить постоянную обратную связь руководителя с наиболее способными и перспективными специалистами через систематическое изучение результатов оценки резерва;
- иметь информированный резерв, который понимает, что для успешного продвижения по служебной лестнице необходимо обладать определенными личностными качествами, что без достижения требуемого уровня профессионализма у него нет шансов на должностной рост;
- формализовать процесс работы с резервом, а именно показать резервисту, что имеются определенные процедуры, которые он обязан выполнить. При этом формализация имеет содержательный смысл, который должен быть четко понят личностью;
- оценить личность и указать ей на цель работы над собой, разработать проект деятельности, обеспечивающий достижение требуемого результата;
- формировать мотивацию достижения молодых специалистов, мотивировать их адекватную самооценку и постоянное самосовершенствование;
- организовать работу с резервом как регулярный процесс, учитывающий индивидуальные особенности работника;
- оценить работу с резервом по тому, насколько изменились во времени показатели профессионализма, личностных свойств или информированности резервистов.

Подводя итог вышесказанному, следует сформулировать вывод о том, что работа с резервом руководителей обеспечивает совершенствование и развитие кадрового потенциала промышленного предприятия, становление руководителей предпринимательского типа, способных адекватно реагировать на изменения во всех сферах деятельности и эффективно работать в рыночных условиях хозяйствования с использованием научных методов социальных технологий.

Контрольные вопросы

1. Какими параметрами характеризуется социальная сфера организации?
2. Назовите основные цели развития управленческого персонала в организации.
3. Чем характеризуется социальная эффективность организации?
4. Какие факторы влияют на социальную защищенность персонала в организации?
5. Что такое управленческий резерв?
6. По каким параметрам выдвигается персонал в резерв?
7. По каким основным направлениям происходит обучение управленческого резерва?

7.4. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИННОВАЦИОННАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Сегодня инновационный прорыв для России — это прежде всего стремительное продвижение вперед на основе передачи части собственности производственным коллективам, региональным ассоциациям, которые должны сами определить модель хозяйствования, сделать людей совладельцами собственности, что позволит им наконец стать подлинными хозяевами результатов своего труда, а следовательно, породит такую систему положительной мотивации, которая обеспечит не только высокую производительность труда, его высокое качество, вызовет необходимость применения инновационного знания и широкое применение ноу-хау, но и во многом определит будущие прогрессивные формы социальной организации общества, эффективные структуры его саморегулирования, самоуправления.

Рациональное использование человеческих ресурсов через интеграцию всех трудовых коллективов-собственников, территориальных ассоциаций позволит в свою очередь осуществить переворот в социальной сфере: вывести ее из области напряжения и дать положительную мотивацию к производительному и качественному труду, концентрировать и зарабатывать средства на осуществление программ в области социальной защиты.

Социальные технологии должны служить организационным механизмом продуманного, спрогнозированного, многостороннего, планомерного и комплексного воздействия на управленческую и социальную среду.

Исследование зарубежного опыта применения социальных технологий убедительно свидетельствует о том, что рыночная экономика — это не только равнозначные отношения по поводу купли-продажи товаров и услуг, найма работников, это еще и культура взаимоотношений, которая должна быть сориентированной на признанные в данном обществе ценности, социальные нормы и нравственные требования. Мировая практика значима и тем, что предостерегает от непродуманного копирования зарубежных моделей социальных технологий, дает возможность сравнивать и критически оценивать отечественный опыт управления. Доля России на мировом рынке технологий, к сожалению, ничтожно мала — около 0,3%. По абсолютному объему экспорта высокотехнологичной продукции Россия уступает не только развитым странам, но и таким странам, как Китай и Венгрия.

Концепцию реализации социальных технологий на отечественных предприятиях можно представить следующим образом.

1. Базой благосостояния людей, повышения их жизненного уровня является эффективная экономическая и социальная деятельность, что одинаково верно и в отношении народного хозяйства страны в целом, и применительно к результатам деятельности отдельно взятого промышленного предприятия.

2. Повышение конкурентоспособности организации в решающей степени обеспечивается ее персоналом, скоординированными усилиями людей, объединенных общими интересами и делом.

3. Высокая отдача совместного труда достигается своевременным управлением всеми сторонами развития организации, включая и постоянное обучение персонала, привитие ему самостоятельности, ответственности, корпоративной гордости.

4. Важны настрой работников, благожелательная морально-психологическая атмосфера, уверенность каждого в том, что он защищен от социальных и профессиональных рисков, что его вклад в достижение целей организации, инициатива и усердная работа получают признание, справедливую оценку и достойное вознаграждение.

5. Определяющим условием экономического успеха является не столько ресурсный потенциал организации и форма собственности, сколько то, что товары и услуги, производимые предприятием, нужны обществу, потребителям и пользуются спросом на рынке.

6. Несомненно также и то, что научное управление социальными технологиями обязывает считаться с конкретной ситуацией. Требуется избегать шаблонов, предполагается выбор из разнвариантных управленческих решений в зависимости от специфики данных условий, стечения тех или иных обстоятельств на текущий момент и обозримую перспективу, использование многообразных факторов, влияющих на социальную среду организации.

К основным составляющим компонентам социальных технологий следует отнести потенциал организации, ее социальную инфраструктуру; условия и охрану труда; материальное вознаграждение трудового вклада; социальную защиту работников; социально-психологический климат коллектива; вне рабочее время и использование досуга.

Перемены, вызываемые ускорением научно-технического и социального прогресса, ведут к возрастанию роли человеческого фактора трудовой деятельности и значения личностных качеств управленческих работников. Это обстоятельство усиливает потребность в регулировании социальных процессов, в грамотном, научном управлении социальным развитием на отечественных промышленных предприятиях.

Считаем, что на современном промышленном предприятии необходимо формировать службы, в функции которых, кроме работы с кадрами, входит регулирование социально-трудовых отношений и связей с профессиональными союзами, предоставление социальных услуг персоналу, контроль за расходованием средств на социальные цели.

Необходимо, чтобы на каждом предприятии управление социальными процессами было обособлено и специализировано. На сегодняшний момент на обследованных нами предприятиях существуют отделы кадров, труда и зарплаты, которые решают вопросы приема, увольнения, техники безопасности, медико-санитарного обслуживания. При осуществлении мер, направленных на переход к социально ориентированной рыночной экономике, формирование и практическая деятельность отдела кадров должны существенно измениться, так как необходимо внедрение социальной службы на каждом предприятии. При этом, как показало наше исследование, на большей части обследованных предприятий респонденты отметили, что данная служба отсутствует (рис. 7.19).

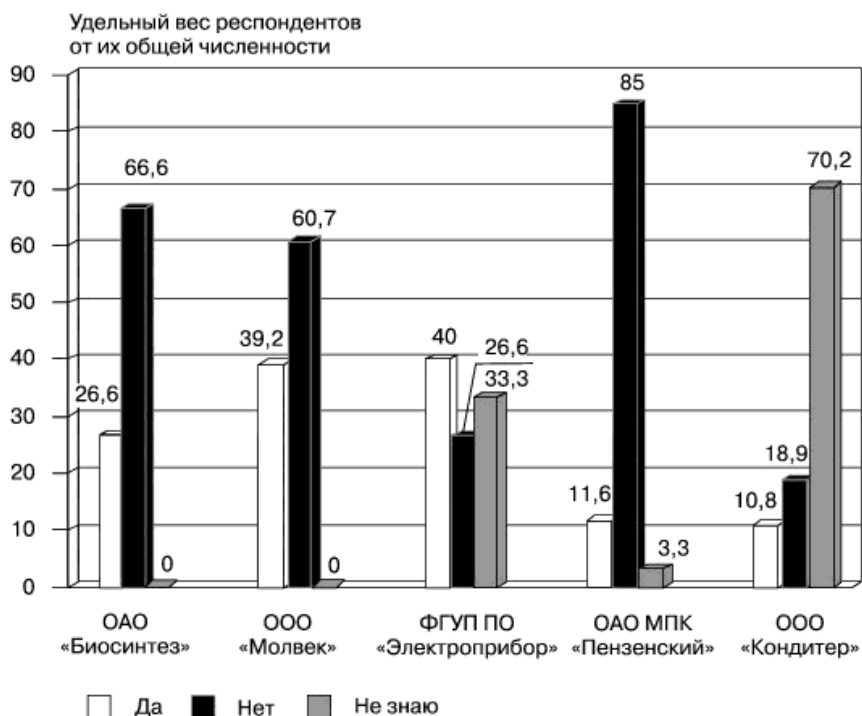


Рис. 7.19. Наличие социальной службы на предприятии

Задачи, выполняемые социальной службой предприятий, имеют свои особенности, обусловленные неоднозначностью объекта управления и характером возникающих социальных проблем, своеобразием методов достижения социальных целей, необходимостью соблюдения требований социально-трудового законодательства и обеспечения тесного сотрудничества всех сторон, заинтересованных в социальном партнерстве.

Структура предлагаемой социальной службы должна определяться, с одной стороны, формой собственности, масштабами, отраслевой принадлежностью и местоположением организации, а с другой — количественной и качественной характеристикой ее персонала, ответственностью руководителей любого уровня за усложнившееся решение как производственно-экономических, так и социальных задач.

При выборе структуры социальной службы необходимо принимать во внимание социально-экономические последствия приватизации государственного имущества; изменения принципиального характера в системе вознаграждения труда, диктуемые утверждением рыночных отношений, коммерциализацией, предоставлением все большего круга социальных услуг; реформированием различных видов социального страхования и социальной помощи; сокращением ряда прежних социальных функций у профсоюзов организаций. Следует учитывать и то, что реальная забота о социальной сфере в большей мере перекладывается в первую очередь на сами предприятия.

В зависимости от конкретной ситуации управление социальным развитием осуществляется либо руководством организации, либо подразделениями, которые являются элементами структуры управления персоналом, службами социального назначения. Типовой вариант организационной структуры такой системы может предусматривать введение должности заместителя директора по персоналу с подчинением ему соответствующих подразделений (жилищный фонд, объекты коммунального хозяйства, лечебно-профилактические учреждения, объекты общественного питания, бытового обслуживания, спортивные сооружения и базы отдыха, садово-огородные товарищества).

Если организация располагает разветвленной сетью собственной социальной инфраструктуры, управление ею должно осуществляться, как правило, отдельно. В этом случае возможен вариант, предусматривающий должность заместителя директора по социально-бытовым вопросам с приданием ему в подчинение управленческих звеньев и должностных лиц, ведающих соответствующими объектами социальной инфраструктуры.

Задачи, выполняемые данной социальной службой, отличаются специфическими особенностями. Специалисты этой службы должны быть предельно внимательными к людям и их запросам, доверенными

им средствами поддерживать благополучие работников и социально-психологический климат в коллективе, следить за выполнением требований по охране и режиму труда, стимулировать интерес к делу. Для этого важно обладать необходимым запасом гуманитарных знаний, психологического и педагогического такта, этической выучкой.

При осуществлении мер, направленных на переход от планового, сверхцентрализованного хозяйствования к социально ориентированной рыночной экономике, происходят заметные изменения в предназначении, формировании и практической деятельности социальных служб.

В настоящее время происходит своеобразный кризис в сфере управления промышленным сектором экономики. Мировая экономика входит в совершенно новую стадию развития — стадию построения так называемой «новой экономики» с соответствующими ей принципами эффективного функционирования в условиях глобализации и информатизации. В связи с этим происходит пересмотр сложившихся в последние годы управленческих стереотипов с учетом состояния общенациональной экономики, ее реальных возможностей и стоящих перед ней задач. Необходимо в данных условиях адаптироваться и разрабатывать адекватные формы и механизмы социально-экономической деятельности организаций. В этом контексте большой интерес, по нашему мнению, представляет формирование и внедрение социальных служб на промышленных предприятиях.

Социальная служба, будучи неперменным звеном системы управления персоналом, должна иметь свой круг задач и обязанностей, определяемых как общими требованиями к управлению социальными процессами, так и особенностями социальной среды данной организации. Функции этой службы должны вбирать в себя практически все известные управленческие элементы, в том числе продуманное, основанное на прогножном предвидении планирование, регулирующее и координирующее распорядительство, побудительную мотивацию, корректирующий контроль и информирование о состоянии социальной среды.

Социальное прогнозирование и планирование в деятельности социальных служб в первую очередь предполагают глубокий и разносторонний анализ состояния социальной среды организации; осмысленную диагностику, выяснение и объяснение тех взаимосвязей, которые складываются между отдельными частями; предвидение, предсказание того, как рациональнее осуществить решение назревшей социальной проблемы. Для этого необходимы надежные источники получения информации, к каким, в частности, можно отнести статистические данные, характеризующие материальную базу и составляющие социальной среды организации, результаты специального изучения соци-

ально-бытовых и санитарно-гигиенических условий труда и отдыха, соблюдения техники безопасного ведения работ, а также изучения общественного мнения и преобладающих настроений в коллективе. Многие может дать определение сложившихся социальных связей и взаимоотношений работников, их ожиданий и предпочтений в соизмерении с реальными возможностями организации с помощью социометрических методов и социогрaмм.

Организационно-распорядительные и координирующие функции, присущие социальной службе, должны охватывать материальное, финансовое, кадровое обеспечение выполнения целевых программ и планов социального развития организации, использование соответствующих социальных технологий. Вместе с тем они включают взаимодействие со смежными управленческими структурами, профсоюзами и другими общественными объединениями, органами государственной власти и местного самоуправления, имеющими отношение к социальной сфере. Необходима подготовка проектов решений, приказов, положений, инструкций, рекомендаций, других документов по социальным вопросам при безусловном соответствии их требованиям действующего социально-трудового законодательства, установленным социальным нормативам, общефедеральным и региональным стандартам. Побудительное стимулирование представляет существенную сторону деятельности социальной службы. Эта функция связана в первую очередь с тем, как персонал вовлекается в активную работу по выполнению социальных программ и планов, каким образом обеспечивается высокая результативность солидарных усилий работников, как поощряются те, кто в важном, полезном деле проявляет инициативу, как реализуется в изменившихся условиях роль совета трудового коллектива и других представительных органов работников.

Важнейшая функция социальной службы — постоянный контроль за реализацией намеченных мероприятий и информирование коллектива о переменах в социальной среде. Причем данный контроль немыслим без экспертизы условий труда и быта работников, соответствия их действующему в России законодательству, социальным нормативам и государственным стандартам.

В круг задач социальной службы должны также входить разработка и реализация мероприятий, обеспечивающих социальное партнерство — взаимозаинтересованное сотрудничество работодателей и работников в решении социальных проблем.

Обязанностью социальной службы должны стать постоянный контроль за практической реализацией намеченных социальных мероприятий и информирование коллектива о переменах в социальной среде. Осуществление этих функций связано с получением, анализом

и обобщением сведений, касающихся социального развития, экспертизой условий труда и быта работников, подведением итогов производственной деятельности, оценкой экономической и социальной эффективности улучшений, достигнутых в социальной среде организации.

В нашей стране пока недостаточен опыт создания и работы социальных служб на промышленных предприятиях, поэтому руководству обследованных нами предприятий было аргументированно доказано, что целесообразно проводить внутрифирменное обучение по данному направлению. Разработана программа обучения работников социальной службы в объеме 34 часов, принятая в внедрению на предприятии ООО «Молвек» (табл. 7.6).

Таблица 7.6

Программа обучения специалистов социальной службы предприятий

Тема занятия	Объем в часах	Форма проведения
Социальная система управления на предприятии	4	Лекция, деловая игра
Построение социальной модели управления предприятием	4	Деловая игра, разбор ситуаций
Функции менеджера по социальной работе	2	Лекция
Современные методы изучения потребностей личности	4	Лекция, тренинг
Оценка деловых и личностных качеств резерва	4	Лекция, деловая игра
Моделирование плана деловой карьеры молодого специалиста	2	Тренинг
Корпоративная этика	4	Лекция, деловая игра
Взаимосвязь организационной стратегии и организационной культуры	2	Лекция
Мотивация как форма социального влияния	4	Лекция, разбор ситуаций
Методы оценки персонала и подготовки резерва	4	Лекция, деловая игра
Итого	34	

С целью решения данных задач можно предложить следующее.

1. Разработать варианты действий, необходимых для оптимального решения профессиональных задач, алгоритмы таких действий и предусмотреть условия и формы их применения.

2. Разработать варианты группового взаимодействия, алгоритмы групповых действий и предусмотреть информационно-коммуникативные возможности на всех уровнях трудового взаимодействия: горизонтальном и вертикальном.

3. Принимая во внимание санитарно-гигиенические условия, монотонность труда, разработать планы и эскизы индивидуальных рабочих

мест, учитывая необходимость перемещений, эргономику и антропometriю специалистов.

4. Создать профили профессионально важных и профессионально вредных качеств личности для управленческих работников.

5. Разработать формы контроля (от самоконтроля, группового контроля и контроля руководителя до контроля с помощью электронно-вычислительной техники).

6. Проводить социометрические замеры состояния социально-психологического климата в производственных группах и характера внутригрупповых систем, возникающих в ходе реализации социальной технологии.

7. Осуществлять мероприятия по оценке состояния удовлетворенности персонала рабочим местом.

8. На основе скорректированных нормативов и с учетом состояния мотивации, способностей к групповому взаимодействию создать гибкую систему стимулирования труда персонала.

9. Разработать инструкции для руководителей и специалистов для отбора и обучения персонала.

При формировании управленческого потенциала важно также учитывать, что мера его развития и использования должна иметь рациональное соотношение. Если компетентность превышает требуемый данным производственным процессом уровень, снижает действенность затрат на формирование работника, управленческий потенциал используется нерационально, то может появиться склонность работника к ненужной предприятию активности (выполнению личных дел, активизации его в рабочее время как общественика и т.п.). Часто снижение возможностей самореализации на производстве ведет к повышению уровня социальной напряженности и пессимизму. Исследования показывают, что, к сожалению, в настоящее время на предприятиях есть все основания прогнозировать повышение уровня напряженности и появление очагов конфликтности именно по этой причине.

В связи с этим должностным лицам социальных служб важно правильно расставлять социальные приоритеты. При ограниченности материальных, финансовых и иных ресурсов преимущество должно отдаваться тому, что способствует достижению основных целей организации, формирует деловой настрой работников, отвечает требованиям повышения качества трудовой жизни персонала.

Контрольные вопросы

1. Каким образом следует реализовывать концепцию социальных технологий на отечественных предприятиях?
2. Назовите основные задачи социальной службы.
3. Охарактеризуйте основные функции социальной службы предприятия.

Заключение

На сегодняшний день считается, что общество есть сложноорганизованная, целостная, динамично развивающаяся система. Всякая социальная система (организация), политическая, коммерческая, религиозная, спортивная, создается и функционирует для достижения определенной цели или целей. Далеко не всегда эти цели бывают четко сформулированы, нередко они носят полуинтуитивный, а то и вовсе интуитивный характер. Для реализации этих целей в любой социальной системе (организации), если она достаточно сложная, возникает специфическая подсистема, называемая аппаратом управления. Это совокупность людей, каждый из которых преследует и свои собственные цели. Но, кроме того, у них, именно как определенной совокупности управленцев (менеджеров), есть и общая цель — сохранение стабильности и устойчивости той системы, в которой они действуют, обеспечение продвижения ее к намеченной цели.

Любая социальная система, следовательно, и ее подсистема — аппарат управления изменяются во времени, поэтому изменяются ее цели, задачи, функции. Для того чтобы система развивалась успешно, ее цели становились достижимыми, а задачи эффективно решались, необходимо обеспечение соответствия интересов управленческого аппарата интересам и целям самой системы.

Социология управления представляет собой бурно развивающуюся в последней четверти XX в. специальную социологическую теорию, самое пристальное внимание уделяется разработке и практическому применению основных принципов управленческой деятельности, соотношенных с особенностями социальных взаимодействий отдельных личностей, социальных групп и общностей в целостной системе общества, его различных подсистемах — экономической, социальной, политической; в различных типах социальных организаций, при этом приоритетная значимость придается обеспечению эффективности управленческой деятельности, всех ее последовательных операций: подготовке и принятию решений, их научной обоснованности, практической реализации, контролю за их выполнением.

Учитывая специфику предметной области социологии, автор на основе применения общих принципов и методов управленческой деятельности проанализировал особенности структурной архитектоники управления в современном обществе, основные его функции.

Охарактеризована сущность системы управления как совокупности социальных отношений, в которых одни индивиды и их группы за-

нимают доминирующие позиции, а другие вынуждены выполнять подчиненные роли.

Следуя теории систем, можно предположить, что любая формальная организация должна иметь систему функционализации (различные формы структурного деления); систему результативных и эффективных стимулов, побуждающих людей вносить вклад в групповые действия; систему власти; систему логического принятия решений.

С точки зрения экономики организации наиболее существенные в научно-методическом плане результаты были получены в рамках ситуационного подхода: формы, методы, системы, стили управления должны существенно варьироваться в зависимости от сложившейся ситуации, т.е. центральное место должна занимать ситуация. Это конкретный набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в данное конкретное время. Другими словами, суть рекомендаций по теории системного подхода состоит в требовании решать текущую, конкретную организационно-управленческую проблему в зависимости от целей организации и сложившихся конкретных условий, в которых эта цель должна быть достигнута.

Социология управления как самостоятельное научное направление и особая учебная дисциплина пока только складывается, не имеет единого статуса и стандарта, а логика и методология предмета пока не выстроены на уровне тех требований, которые предъявляются к этой отрасли знаний и учебной дисциплине.

Рассматривая проблемы социологии управления, делаем вывод, что человечество еще далеко от решения глобальных проблем, от целесообразного глобального воздействия на усиливающиеся деструктивные процессы. В таких условиях для каждого региона, отдельной страны как сложной социальной системы возрастает необходимость адекватного учета воздействий внешней среды и выработки по возможности упреждающих управленческих мер. Это тем более необходимо потому, что каждая сложная социальная система в условиях информационной революции становится все более открытой для внешних воздействий, которые при определенных условиях могут быть деструктивными для целостности, усиливать процессы ее дезорганизации за счет негативного влияния внешних факторов, притока в систему возмущающих воздействий (инородных идей, чуждой информации, разрушительных технологий, проектов и программ, вредных культурных ценностей, товаров и людей как агентов внешнего разрушительного влияния для данной системы и т.д.).

Естественно, что внешний приток в систему не только новых, но и инородных элементов требует смены парадигмы развития, постанов-

ки иных задач, нахождения адекватных им методов решения, смены команды управления, повышения профессионализма кадров и т.п. Только в этом случае система способна не только функционировать, но и развиваться, поэтому субъект управления в рамках каждой национально-государственной системы в условиях повышения своего регулирующего воздействия должен одновременно воздействовать как на внутреннюю, так и на внешнюю среду. С этой целью он должен не только совершенствовать меры оперативно-организационного регулирования внутри системы, но и постоянно развивать средства концептуального стратегического реагирования на изменения внешней среды. Сбалансированное воздействие как на внешние условия среды, так и на внутренние, которые теперь во многом представляют диалектическое единство в силу вышеперечисленных причин, под силу только главным субъектам управления, располагающим соответствующими методами воздействия — политическими, правовыми, конституционными. Именно они, прежде всего национальные государства, располагая широким арсеналом методов воздействия как на внутренние, так и на внешние условия, в приоритетном плане обеспечивают сохранение системы и перевод ее в новое качественное состояние.

Социально-психологические факторы, влияющие на управление человеческими ресурсами, — создание благоприятных условий труда, быта и отдыха работников, их материальное и моральное вознаграждение, социальная защита, формирование и поддержание здоровой нравственно-психологической атмосферы, обеспечение делового сотрудничества и социального партнерства. Данные способы, приемы и процедуры позволяют решать социальные проблемы, обеспечивать социальное развитие организации.

Литература

1. *Бабосов Е.М.* Социология управления. Минск : ТетраСистемс, 2002.
2. *Бондаренко В.В., Ксенофонтова Х.З.* Социальные технологии в формировании и развитии потенциала управленческого персонала. Пенза : ПГПУ, 2006.
3. *Волков Ю.Г.* Социология: элементарный курс. М. : Гардарики, 2007.
4. *Ворожейкин И.Е.* Управление социальным развитием организации. М. : ИНФРА-М, 2001.
5. *Горемыкин В.А.* Экономическая стратегия предприятия. М. : Альфа-Пресс, 2007.
6. *Глуценко Е.В., Захарова Е.В., Тихонравов Ю.В.* Теория управления. М. : Вестник, 1996.
7. *Дятченко Я.Н.* Проблема технологизации социального знания: смысл и пути решения технологии социального управления. М. : Белгород, 1996.
8. *Егоришин А.П.* Управление персоналом. Н. Новгород : НИМБ, 2007.
9. *Журавлев П.В.* Менеджмент персонала : монография. М. : Экзамен, 2004.
10. *Коротков Э.М.* Исследование систем управления. М. : ИНФРА-М, 2004.
11. *Красовский Ю.Д.* Управление поведением в фирме : эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний) : практ. пособие. М. : ИНФРА-М, 1997.
12. *Люкишинов А.М.* Стратегический менеджмент. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
13. *Макашева З.М., Калинин И.О.* Социальный менеджмент. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
14. Основы социального управления / А.Г. Гладышева, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева и др. ; под ред. В.Н. Иванова. М. : Высш. шк., 2005.
15. *Пригожин А.И.* Современная социология организаций. М. : Интерпракс, 2007.
16. Персональный менеджмент / С.Д. Резник, С.Н. Соколов, Ф.Е. Удалов, В.В. Бондаренко. М. : ИНФРА-М, 2008.
17. *Ромашов О.В., Ромашова Л.О.* Социология и психология управления. М. : Экзамен, 2002.
18. Российская социологическая энциклопедия / под ред. Г.В. Осипова. М. : НОРМА-ИНФРА-М, 1998.
19. Социальный менеджмент / под ред. Д.В. Валового. М. : Бизнес школа «Интел-Синтез», 2005.
20. Социальное положение и уровень жизни населения России. 2007 : стат. сб. / Госкомстат России. М., 2007.
21. Социология в России / под ред. В.А. Ядова. М. : Изд-во ин-та социологии РАН, 2006.
22. *Удальцова М.В.* Социология управления. Москва : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ, 2005.

23. *Удалыцова М.В., Аверина А.К.* Социология и психология управления. Ростов-на-Дону : Феликс, 2004.
24. Управление знаниями в корпорациях : учеб. пособие / под ред. Б.З. Мильнера. М. : Дело, 2006.
25. Управление организацией : энциклопедический словарь / под ред. А.Г. Поршнева, А.Я. Кибанова, В.Н. Гунина. М. : ИНФРА-М, 2008.
26. *Фатфутдинов Р.А.* Управленческие решения. М. : ИНФРА-М, 2006.
27. *Шекина С.В.* Управление персоналом современной организации. М. : Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2006.
28. *Шкатулла В.И.* Настольная книга менеджера по кадрам М. : НОРМА-ИНФРА-М, 2008.
29. Экономика предприятия / под ред. О.И. Волкова. М. : ИНФРА-М, 2007.
30. Экономика труда : в 2 т. / под ред. Ю.Г. Одегова. М. : Альфа-Пресс, 2007.

**МАТРИЦА ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕРСОНАЛА, ВЫДВИНУТОГО В УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ РЕЗЕРВ**

№ п/п	Параметр	Оптимальные значения	Допустимые значения	Критические значения
1. Личные данные				
1.1	Возраст	22—35	36—45	Старше 45 лет
1.2	Семейное положение	Женат (замужем)	Не замужем, холост	Разведен, не замужем, холост
1.3	Образование	Высшее по специальности	Высшее, не по специальности, среднее профессиональное, по специальности	Среднее профессиональное не по специальности, практик
1.4	Трудовой стаж	3—10 лет	1—3 года	Менее года, более 10 лет
1.5	Опыт работы в управленческой должности	3 и более года	1—3 года	Менее полутора лет
1.6	Стаж работы в настоящей должности	3—10 лет	1—3 года	Менее года, более 10 лет
2. Психологические черты личности				
2.1	Способность взять на себя ответственность	Развиты хорошо	Развиты средне	Не развиты
2.2	Развитость лидерских качеств	Тенденция к лидерству	Уверенность в себе	Властность
2.3	Способность принимать целесообразные и своевременные решения	Развиты хорошо	Развиты средне	Не развиты
2.4	Способности и склонности к познанию людей	Развиты хорошо	Развиты средне	Не развиты
2.5	Качества, позволяющие устанавливать и поддерживать хорошие отношения с окружающими	Развиты хорошо	Развиты средне	Не развиты

№ п/п	Параметр	Оптимальные значения	Допустимые значения	Критические значения
3. Поведение в структуре межличностных отношений				
3.1	Стиль управления	Преобладание демократического стиля общения	Преобладание авторитарного стиля общения	Преобладание либерального стиля общения
3.2	Стиль поведения в конфликтной ситуации	Конструктивные конфликты	Отсутствие конфликтов	Деконструктивная конфликтность
3.3	Мотивационные свойства личности	Развиты хорошо	Развиты средне	Не развиты
3.4	Создание оптимальных условий для проявления активности персонала	Направление развито	Направление создается	Не принимаются попытки по созданию условий
3.5	Применение методов социальной регуляции поведения персонала	Эффективность высокая	Эффективность допустимая	Эффективность низкая
4. Профессиональная управленческая компетентность				
4.1	Знание постановлений, распоряжений, приказов вышестоящих руководителей	Хорошее	Среднее	Слабое
4.2	Применение методических, нормативных и других документов по производственно-хозяйственной деятельности подразделения	Хорошее	Среднее	Слабое
4.3	Знание технических характеристик и требований, предъявляемых к продукции подразделения	Хорошее	Среднее	Слабое
4.4	Использование методов финансово-экономического планирования, учета и контроля результатов деятельности своего подразделения	Хорошее	Среднее	Слабое

Продолжение			
4.5	Знание персонального компьютера и специальной программы продуктов	Хорошее	Среднее
4.6	Умение четко формулировать цели и задачи	Умеет четко формулировать конкретные цели	Отсутствует умение целеполагания
4.7	Формирование профессиональной этики	Сформирована способность к самостоятельному выполнению профессиональных задач	Отсутствует самостоятельное выполнение профессиональных задач
4.8	Уровень самоорганизации	Высокий	Средний
4.9	Внешний вид	Элегантный	Стандартный
5. Критическое восприятие полученных результатов			
5.1	Умение критически анализировать полученные результаты	Высокая	Средняя
5.2	Самоконтроль в области межличностных отношений	Высокая	Средняя
5.3	Умение прислушиваться к мнению окружающих	Высокая	Средняя
5.4	Отсутствие социальных стереотипов	Высокая	Средняя
6. Использование профессиональных качеств			
6.1	Производство продукции в установленные сроки	Сроки выполняются всегда	Допустимое выполнение сроков
6.2	Высокая производительность труда	Высокая	Допустимая
6.3	Соблюдение технологических процессов, режимов производства и производственных графиков	Соблюдаются всегда (100%)	Соблюдаются в допустимых пределах (99—90%)
			Не соблюдаются (менее 90%)

№ п/п	Параметр	Оптимальные значения	Допустимые значения	Критические значения
6.4	Создание благоприятного морально-психологического климата в коллективе	Эффективность высокая	Эффективность допустимая	Эффективность низкая
6.5	Участие в проведении тренингов, обучении персонала	Эффективность высокая	Эффективность допустимая	Эффективность низкая
7. Потенциал видения стратегии развития предприятия				
7.1	Участие в увеличении объемов производимой продукции	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано
7.2	Участие в совершенствовании социально-экономических показателей предприятия	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано
7.3	Участие в повышении трудовой и общественной активности персонала	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано
7.4	Участие в реализации программ по социальному развитию предприятия	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано
7.5	Участие в формировании социальной службы на предприятии	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано
7.6	Участие в повышении профессионально-квалификационного уровня управленческого персонала	Эффективность высокая	Эффективность средняя	Предложений не подано