

*Международный консорциум «Электронный университет»
Московский государственный университет экономики,
статистики и информатики
Евразийский открытый институт*

Т.И. Захарова

Социология и психология управления

*Учебное пособие
Руководство по изучению дисциплины
Учебная программа*

Москва 2004

УДК 65.014
ББК 65.290-2
3 382

Захарова Т.И. СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ: Учебное пособие, учебная программа, руководство по дисциплине / Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М.: МЭСИ, 2004. – 90 с.

ISBN 5-7764-0450-9

© Захарова Т.И., 2004

© Московский государственный университет
экономики, статистики и информатики, 2004

Содержание

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ.....	5
ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ	6
ТЕМА 1. СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК ОБЩЕСТВЕННОЕ ЯВЛЕНИЕ	7
Сущность и содержание социального управления	7
История управленческой социальной мысли.	8
Законы и принципы социального управления	10
Методы социального управления.....	11
ТЕМА 2. АППАРАТ УПРАВЛЕНИЯ КАК СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА	12
Целеполагание в управление	12
Стратегическое целеполагание – ресурс антикризисного управления	16
Ценностное воздействие в социальном управлении	17
Нормативное регулирование и моделирование в управлении общественными делами	18
ТЕМА 3. ЛИЧНОСТЬ И КОЛЛЕКТИВ	21
Социальный лидер управленческого типа	28
ТЕМА 4. ОТНОШЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ – ПРЕДМЕТ ТРУДА РУКОВОДИТЕЛЯ	31
Система социального управления. Сущность, содержание, структурные элементы системы	31
Организационные отношения и организационная деятельность	33
Проблемы психологии управления коллективом – социально-экономическая ситуация	35
1. «Параноидные» коллективы	36
2. «Драматические» коллективы.....	37
3. «Депрессивные» коллективы	37
4. «Шизоидные» коллективы	37
5. «Принудительные» коллективы	37
ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА	39
Влияние организационного поведения на культуру организации	39
В рамках психологической науки	40
В рамках социологической науки	41
Организационная культура	42
ТЕМА 6. СОЦИАЛЬНЫЕ РОЛИ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ	46
Информационное обеспечение социального управления	46
Принятие управленческого решения	48
Социальный контроль и эффективность управления	52
ТЕМА 7. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В XXI ВЕКЕ	54
Геополитика в современном управлении	55
Государство – главный субъект социального управления	56

Главная политика стабилизации общественной системы: управленческий механизм реализации	58
Поиск пути общественного развития – главная задача социального управления	59
Формирование инновационной управленческой культуры XXI века – главное условие рационализации современного социального управления	61
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	64
ГЛОССАРИЙ	66
РУКОВОДСТВО ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	71
Цели и задачи дисциплины	72
Тема 1. Социальное управление как общественное явление	73
Тема 2. Аппарат управления как социальная группа	74
Тема 3. Личность и коллектив	75
Тема 4. Отношения с социальной организации – предмет труда руководителя	77
Тема 5. Организационная культура как социально-психологическая проблема	78
Тема 6. Социальные роли руководителя организации	79
Тема 7. Особенности управления в XXI веке	80
ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ	81
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ	83
УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА	85

Учебное пособие

Введение в дисциплину

1. Социология управления представляет собой одну из молодых социологических дисциплин. Именно с этим, очевидно, связано то, что она до сих пор не имеет своего общепризнанного места в системе социологического знания и сложившегося понятийного аппарата. Это создает немало проблем как в системе социологического образования, так и в развитии анализа управления социальными системами и процессами.

2. Еще в первой половине минувшего столетия стало очевидным, что отношение к исполнителю, как к объекту управления, себя изжило. Взаимодействие руководителя и руководимого начало рассматриваться как отношение двух субъектов (управляющего и управляемого). Признание существования «новых» управленческих отношений означало, что в социальном управлении выделен еще один предмет научного анализа. Причем такой, который до этого не использовался ни одной из научных дисциплин, рассматривавших управление в качестве своего объекта. Поэтому появление новой научной дисциплины – «социологии управления» было вполне логичным и оправданным.

3. Мы рассматриваем социологию управления как частную социологическую теорию среднего уровня. Ее объектом, на наш взгляд, является управление социальными организованными системами. В качестве ее предмета выступают: управленческие отношения, процессы их институционализации и социальные механизмы оптимизации управленческого воздействия. При этом к управленческим отношениям относится весь комплекс взаимосвязей между субъектами деятельности в организациях по поводу управления этой деятельностью. Поскольку эти отношения имеют субъективно-объективный характер, они могут рассматриваться, с одной стороны, как условия взаимодействия субъектов управленческого процесса, а с другой стороны, как результат этого взаимодействия.

4. Серьезной помехой для официального признания социологии управления являются непрекращающиеся попытки объединить ее с какой-либо смежной дисциплиной и лишить собственного предмета анализа. Известны «опыты» объединения ее с социологией труда, организаций, с управлением персоналом. В последнее время прилагаются немалые усилия для включения проблематики социологии управления в лоно экономической социологии. При этом не учитывается, что управление как социальный институт имеет отношение не только к экономической сфере. Сегодня становится все яснее, что все эти опыты не пошли на пользу развитию социологических исследований в области труда и управления. Все это создает препятствия для нормального развития социологического знания и нуждается в переосмыслении.

Тема 1. Социальное управление как общественное явление

Социальное управление – предмет изучения многих наук: социальных, экономических, политических, юридических, но при этом наука социального управления не является прикладной частью ни одной из них. Опираясь на фундаментальные положения разных отраслей обществоведения, ряд прикладных отраслей, наука управления имеет свой предмет и свою проблематику исследования. Ее самостоятельным предметом является управленческая деятельность в единстве с управленческими отношениями, которые складываются в процессе создания самой системы социального управления, ее построения, функционирования и развития.

Наука социального управления изучает окружающий мир в целостной системе воздействия на все его отрасли для достижения главной цели общества – повышения качества жизни его членов. «Она исследует общие закономерности, принципы социального воздействия независимо от того к какой сфере они относятся, а также закономерности и принципы создания самой системы социального управления».

Сама система социального управления включает в себя различного рода специалистов, обеспечивающих социальное управление, методы управления и средства вычислительной техники, а также объем различной информации, помогающий осуществить связь между объектом и субъектом управления. Если связь между объектом и субъектом нарушена, то это приводит к кризису в управлении. Поэтому важной задачей социального управления является поддержание стабильности этих отношений.

В социальном управлении основным методом исследования является системный подход. Системный подход, благодаря тому, что соединяет в себе все средства и методы исследования, позволяет изучить объект во всем его целостном объеме, во взаимодействии всех его структурных элементов.

Наука управления является «...актуальным направлением научного знания, от успеха которого во многом зависят как успех частных управленческих дисциплин, так и темпы развития общества, качество жизни его граждан, их личная безопасность».

Сущность и содержание социального управления

Социальное управление рассматривается как процесс воздействия на социальные процессы для достижения определенных целей, а также как сфера деятельности людей. Необходимость социального управления обусловлена разделением труда и потребностью его кооперации.

Ключевым понятием управления является воздействие. В социальных системах оно представляет собой воздействие субъекта управления на объект управления с целью перевода его в новое желательное состояние. Отсюда следует, что основным элементом управления является целеполагание. Последнее представляет собой «...процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции, услугах, качестве социальных связей, исходя из реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения».

В непосредственной связи с целеполаганием находятся система стимулирования, мотивация к деятельности.

Сейчас становится необходимым включать в современное социальное управление творчески одаренных людей, которые благодаря своему интеллекту и творческому потенциалу, способны создать условия для выполнения главной цели общества – повышение

качества жизни его граждан. Поэтому в управлении является главным не только достижение целей, но и поддержание целостности любой сложной социальной системы, и побуждение ее к саморазвитию.

В процессе управленческой деятельности появляется управленческое воздействие. В свою очередь управленческая деятельность представляет собой «...совокупность выработанных историческим опытом, научным познанием и талантом людей навыков, умений, способов, средств целесообразных поступков и действий человека в сфере управления».

В процессе реализации управленческой деятельности и функций управления складывается система управления. Она состоит из объекта и субъекта управления, их взаимоотношений, внутренних и внешних связей социальной системы, интересов, потребностей, ценностей в ее подструктурах, а также из различных органов управления.

Содержание в социальных системах управления определяет целеполагание. Оно связано с прогнозированием и моделированием социальных систем. Итогом деятельности системы социального управления является принятие и воплощение в жизнь управленческих решений.

История управленческой социальной мысли

В развитии теории и практики социального управления выделяют несколько исторических периодов, соответствующих, так называемым, управленческим революциям.

Первая управленческая революция была связана с возникновением власти жрецов и зарождением письменности в результате делового общения.

Вторая революция связана с именем вавилонского царя Хаммурапи и представляет собой образцы светского аристократического стиля управления.

Третья революция была относится ко времени царствования Навуходоносора 2 и представляла собой соединение государственных плановых методов регулирования с производственной деятельностью.

Четвертая революция связана с зарождением капитализма и началом индустриального прогресса европейской цивилизации. Здесь впервые заговорили о важности и необходимости управленческих функций. В этот период большой вклад в развитие государственного управления внес А. Смит. Он сделал анализ различных форм разделения труда, дал характеристику обязанностей государя и государства. Также большое влияние на данную науку оказал Р. Оуэн. Он уделял много внимания гуманизации управления производством и признавал необходимость обучения, а также необходимости улучшению условий труда и быта рабочих. Ч. Беббиджу разработал проект «аналитической машины», с помощью которой уже тогда управленческие решения принимали более оперативно.

Первые исследования в области управления были проведены классической школой. Представителей данного направления в основном волновал вопрос об эффективности производства. Свою деятельность они сосредотачивали на адаптации рабочих к труду.

Первый, кто стал рассматривать управление как науку был Ф. Тейлер. Он возглавил движение научного управления и был заинтересован эффективностью не человека, а деятельностью организации.

Главная заслуга Ф. Тейлера состояла в том, что он «...разработал методологические основы нормирования труда, стандартизировал рабочие операции, внедрил в практику научные подходы подбора, расстановки и стимулирования труда рабочих».

Ученые Ф. и Л. Джилберты «...провели исследования в области трудовых движений, усовершенствовали хронометражные методики, а также разработали научные принципы организации рабочего места».

Одной из разновидностей классической школы являлась административная школа. Здесь изучались вопросы, связанные с ролью и функцией управления. Предполагалось, что если определить суть работы управляющего, то можно выявить наиболее эффективные методы руководства. Одним из первых, кто стал разрабатывать эту идею, был А. Файоль. Он выделил в процессе управления 5 основных функций: планирование, организация, подбор и расстановка кадров, руководство (мотивация) и контроль.

Представитель административной школы М. Блюмфильд, разработал концепцию управления рабочей силой. Другой представитель данной школы М. Вебер предложил концепцию рациональной бюрократии.

Главной же чертой классической школы было представление о том, что существует только один способ достижения эффективности производства. Поэтому их цель была в обнаружении этого совершенного метода.

Явным продвижением вперед в области управления был сделан школой человеческих отношений. Она основывалась на достижениях психологии и социологии. Данная школа особое внимание уделяла человеку. Родоначальником этой школы считается Э. Мэйо. Он обнаружил, что группа рабочих – это социальная система, в которой есть собственные системы контроля. Действуя на эту систему, определенным образом можно улучшить результаты труда.

Большой вклад в развитие школы человеческих отношений внесли ученые – бихевиористы. Из последних можно выделить А. Маслоу, разработавшего иерархическую теорию потребностей, и Д. Макгрегора, который вывел теорию характеристики работников.

Позже появилась количественная школа или управленческая. Появление данной школы связано с применением математики и компьютеров в управлении. Ее представители выражали управленческий процесс математически.

И, наконец, пятая управленческая революция связана с приходом новой управленческой силы – профессиональных менеджеров. Менеджмент «...связывается с эффективностью управленческих воздействий в социальной сфере и их обратном влиянии на рыночные структуры, экономику, финансы, персонал управления и т. п.».

В России начало развития управленческой науки было положено в XVII веке в рамках теории государственного управления. Важную роль в этом сыграл А.Л. Ордин-Нащокин.

Далее новые преобразования в российской теории управления связаны с петровскими реформами по совершенствованию управления экономикой.

В начале XXI века особенную роль в развитии управления сыграл М.М. Сперанский. Он предложил разделить систему власти на 3 части: законодательную, исполнительную, судебную.

В начале XX века управленческие образования были произведены С.Ю. Витте и А.С. Столыпиным.

После окончания гражданской войны для широкого изучения и внедрения научной организации труда и управления был создан целый ряд научно-исследовательских организаций. Деятельность институтов и лабораторий была подчинена созданию систематизированных концепций в области организации труда и управления.

В 20-е годы был создан совет НОТ во главе с наркомом В.В. Куйбышевым. Начался период быстрого развития отечественной теории управления. Вокруг таких ученых, как А.К. Гастев, П.М. Керженцев, Н.А. Витке, Е.Ф. Розмирович, И.М. Бурдянский стали формироваться первые школы управления. В середине 30-х годов исследования в области управления были прерваны. Возобновились они только в 60-х годах на новой основе.

Можно выделить три направления, по которым проходили исследования вопросов управления: 1) общая теория социального управления; 2) государственное управление; 3) управление производством. Однако сформировавшимся можно считать только третье направление.

В настоящее время наука социального управления как самостоятельное научное направление и учебная дисциплина не является полностью сформировавшейся. И поэтому еще не дает тот результат, который получают от ее эффективного использования в странах Запада.

Законы и принципы социального управления

К законам науки управления относятся общие, существенные и необходимые связи, изучаемые наукой управления. Они носят объективный характер и не зависят от воли людей, напротив, определяют их волю, сознание и намерения.

1. Закон необходимого разнообразия, т.е. управляющая система должна быть не менее разнообразной, чем управляемый объект.

2. Закон специализации управления. Данный закон предполагает разделение функций управления на различных уровнях и направлениях в системе социального управления.

3. Закон интеграции управления. Здесь происходит объединение различных специализированных действий на разных уровнях и направлениях управления в единый управленческий процесс.

4. Закон экономии времени. Данный закон характеризует эффективность управления, достижение поставленных целей с учетом минимальных временных потерь.

5. Закон приоритетности социальных целей. Целью развития общества и поддержания его равновесия и развития является постоянное повышение качества жизни его членов. Поэтому все остальные цели должны находиться в зависимости от этой цели.

6. Закон возрастающей субъективности и интеллектуальности в управлении.

Управленческое отношение между людьми, возникающее в процессе управления, проходит через сознание людей, создается и совершенствуется людьми, в зависимости от объективных изменений в производстве и обществе.

7. Закон доминирования глобальной цели системы. Этот закон является доминирующим для социального управления. Подсистемы, из которых состоит социальная система, образуют единство, составляют целостный организм. Поддержание этой системы возможно только при наличии доминирующей, глобальной цели.

8. Закон доктринальности. «Доктрина социальная – это разновидность глобальной технологии. Она выделяет коренные приоритеты социальных интересов той или иной нации, содержит механизмы их реализации и является основополагающей для определенных стратегических целей социальной политики, определенных социальных ориентиров реформирования, выражающей интересов граждан».

9. Закон развития самостоятельной активности каждой подструктуры. Большое значение в современном социальном управлении имеет передача функций управления народным органам самоуправления.

На основе познания законов управления формируются принципы управленческой деятельности, которые помогают формировать систему управления, а также подбирать необходимые решения для достижения поставленных целей. К основным принципам социального управления относят следующие принципы:

- единоначалия в принятии решений и коллегиальность при их обсуждении;

- единства воздействия всех методов управления для поддержания целостности социальной системы;
- сочетание отраслевого и территориального управления;
- приоритетности в достижении стратегических целей; научности социального управления;
- прогнозирования социального управления;
- мотивации (стимулирования) труда;
- ответственности за результаты социального управления;
- рационального подбора, подготовки, расстановки и использования кадров;
- экономичности и эффективности управления;
- системности;
- иерархичности (рассмотрение систем как многоуровневых, требующих деления на элементы; при этом каждая ступень управляет нижестоящей);
- обязательности обратной связи;
- программно-целевого обеспечения;
- гуманизма и нравственности в управлении;
- гласность в принятии решений.

Совокупность принципов может изменяться в результате развития социального управления, но основные принципы управления полностью исчезнуть не могут.

Методы социального управления

Реализация законов и принципов управления происходит благодаря применению различных методов управления.

Метод управления представляет собой воздействие различных приемов и способов на управляемый объект для эффективного достижения поставленных целей.

Обычно в практике управления применяют совокупность методов, дополняющих друг друга.

Выделяют следующие методы управления:

Социальные и социально-психологические. Они применяются с целью повышения социальной активности людей. Социальные методы включают в себя:

- методы социального нормирования, позволяющие упорядочить социальные отношения между социальными группами, коллективами и отдельными работниками путем введения различных норм (правила внутреннего распорядка, правила внутрифирменного этикета, формы дисциплинарного воздействия);
- социально-политические методы, включающие социальное образование и привлекающие работников к активной деятельности в социальном управлении;
- методы социального регулирования служат для упорядочения социальных отношений. Для этого выявляют, с целью регулирования, интересы и цели различных коллективов, групп и индивидов (договоры, взаимные обязательства, системы отбора, распределение и удовлетворение социальных потребностей);
- методы морального стимулирования. Их используют для выделения и поощрения коллективов, групп, отдельных работников, которые достигли определенных успехов в профессиональной деятельности.
- социально-психологические методы. Их используют для обеспечения социальных потребностей человека, для повышения трудовой активности личности. Для этого используют различные способы мотивации: внушение, побуждение, подражание и т.д.

➤ психологические методы. Они направлены на регулирование отношений между людьми, что достигается определенным подбором и расстановкой кадров. Сюда включаются методы комплектования малых групп, гуманизации труда, профессионального отбора и обучения.

2. Экономические методы. Они связаны с достижением экономических целей управления с использованием экономических законов и категорий рыночной экономики. Сюда можно отнести методы экономического стимулирования.

3. Организационно-административные методы. Основу этих методов составляют власть, дисциплина, ответственность. Данный метод имеет виды: указания, правила, рекомендации, контроль. Главной задачей этих методов является координация действий объектов управления.

4. Методы самоуправления. Самоуправление дает возможность человеку из объекта управления превратиться в субъект управления. Самоуправление повышает эффективность всего управленческого процесса, так как основывается на заинтересованности рабочих и подключении их творческой деятельности. Сюда включается методика комплексной мотивации людей. В нее входит несколько приемов:

➤ мотивация работников. За достигнутые цели здесь выплачиваются премии, вручаются награды, происходит переподготовка.

➤ мотивирование работы. Сюда входит улучшение рабочих мест и расширение сферы деятельности работников.

➤ мотивирование организационной деятельности. Здесь применяется расширение полномочий сотрудников.

В социальной системе управления выделяют также научные методы управления. К данным методам относят: моделирование, прогнозирование, программирование, эксперимент, экспертные оценки, информационные технологии.

В целом же, для эффективного социального управления используют совокупность тех или иных методов.

Тема 2. Аппарат управления как социальная группа

Целеполагание в управление

В процессе социального управления, для того, чтобы добиться желаемых результатов, ставится определенная цель. Благодаря чему при истечении данного процесса мы получаем ожидаемые результаты. Отсюда следует, что основная функция управления – это целеполагание. Цели по своей сути разнообразны. На каждой стадии социального управления существуют свои цели, но все они подчинены главной цели общества. Здесь мы можем говорить, что целеполагание является основой системного подхода социального управления.

Основные цели или стратегические, отражающие долгосрочные, глобальные интересы данной системы, – это цели всего общества, которые не изменяются так долго, как долго существует данная социальная система. Цели делят по временному охвату на долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные. По степени охвата на глобальные, межгосударственные, государственные и т. д. Кроме того, цели могут затрагивать глубокие преобразования или совершенно незначительную часть управляемого объекта.

Достижение определенного результата во многом зависит от того, правильно ли выбрана цель, соответствует ли она данной ситуации. Поэтому основой целеполагания является изучение закономерностей, которые происходят в обществе, определение целей этих закономерностей. И чем точнее будет определена цель происходящих закономерностей в обществе и их изменений, тем эффективней будет последующий результат. Кроме этого, в определении целей необходимо учитывать интересы данного общества, его возможности, потребности. Здесь необходимо отметить, что целеполагание представляет собой не что иное, как процесс выявления различных потребностей управляемого объекта. В результате возникает много разнообразных целей, происходит, так называемое, рассеивание целей. Поэтому одной из задач целеполагания является сведение появляющихся целей до минимального количества и выбор уже из данной величины главной цели и исключение целей, которые не отвечают предъявленным критериям.

Существует еще одна задача целеполагания: мало поставить цель, надо еще разработать средства по ее достижению. Средства могут быть разнообразны, но необходимо из данного количества выбрать наиболее рациональные, которые смогут быстро и экономично привести к поставленной цели. Также необходимо учитывать и интересы людей, для которых ставятся цели и разрабатываются средства по их достижению. Как только определенная цель достигнута, она становится средством для достижения другой цели.

При процессе целеполагания необходимо сразу уточнить, что предполагается получить при достижении данной цели, какие средства для этого понадобятся, как долго будет происходить это достижение.

Подход к постановке цели может быть различным. Цель может задаваться без учета анализа состояния и возможностей данной системы, и тогда оценка данных обстоятельств системы будет вытекать из поставленной цели. Или же цель исходит из состояния системы и представляет собой ожидаемый результат преобразования данной системы.

Кроме того, подход к цели может осуществляться в плане ее приемлемости. Здесь цель определяет осуществление улучшения состояния дел, устранение недостатков, но без возможных изменений данной системы и без затрат дополнительных ресурсов. Такие цели применяются в повседневной практике управления.

Существует также оптимальный подход к постановке цели. Здесь цель выводится из данного состояния системы, ее возможностей и ресурсов и планируется ее улучшение, переход к более качественному состоянию. Ресурсы здесь не только эффективно используются, но и вводятся новые по мере необходимости. В этом подходе используется метод моделирования, где цель воспринимается как модель улучшенного состояния системы. Этот метод является эффективным, когда ставится задача рационального расхода ресурсов, когда необходимо затратить минимальное количество ресурсов при достижении данной цели или получить наибольший результат при ограниченных ресурсах.

Еще один подход к постановке цели – это адаптационный подход.

Ставящаяся цель определяет будущее состояние системы, поэтому функционирование и развитие данной системы в настоящем ориентируется на отражающееся состояние в поставленной цели. Если данная цель не определена, так как не хватает знаний о ней, то разрабатываются несколько вариантов цели и соответственно пути их достижения.

Кроме всего вышеперечисленного цели должны соответствовать определенным требованиям.

Прежде всего – это конкретность. Цель должна включать в себя ощутимые результаты, которые надлежит достичь.

Цель должна быть реальной, то есть она должна быть обеспечена ресурсами, правильно выбранной тактикой ее достижения и путями эффективного управления.

Цель должна быть контролируема, то есть здесь большое значение уделяется информации, особенно информации от управляемого объекта, так как необходимо знать, как идет заданный процесс. Это необходимо, чтобы при обнаружении отклонения движения данного процесса к заданной цели вовремя принять меры по его регулированию.

Последний пункт целеполагания включает в себя различные способы деятельности по результатам достижения поставленных целей.

Поставленные цели должны быть проверены, скоординированы, согласованы с данной ситуацией, должны соответствовать объективным обстоятельствам. В противном случае данные цели могут оказаться недостижимыми. Только после проверки полученные цели могут быть приняты к действию. Для подобного отбора используются математические методы при создании моделей комплексов целей.

Одним из самых разработанных методов целеполагания является составление «древа целей».

Построение «древа целей» происходит от общего к частному. В самомверху находится главная цель, она разделяется на составляющие подцели, которые являются средством ее достижения. Последние подцели разделяются на более частные и так далее до определенного уровня, где некая подцель готова к реализации без дальнейшего упрощения.

При формировании «древа целей» пользуются следующими правилами:

- формирование целей необходимых для достижения желаемого результата;
- выделение основной цели, которая содержит описание ожидаемого результата;
- содержание основной цели должно представлять собой иерархическую структуру, где каждая достигнутая цель, является средством для достижения вышестоящей цели;
- подцели каждого уровня не находятся в зависимости друг от друга;
- разветвление целей прекращается по достижению элементарного уровня, когда подцель может реализовываться без дальнейших пояснений.

Принцип «древа целей» представляет собой процесс социального управления, где социальному процессу придается системный характер, определяется система зависимости

и роль каждой цели в процессе ее достижения, также разграничение подцелей по степени важности при определенных условиях управленческой деятельности.

В свете вышесказанного хочется отметить, что главными, определяющими целями общества, в свете последних гуманистических направленностей, является достижение высокого жизненного уровня людей, улучшение их образа жизни, увеличение их духовного и материального благосостояния.

Для того, чтобы осуществить главную, генеральную цель, создают комплексные целевые программы и проекты, позволяющие соотнести целеполагание с имеющимися ресурсами, с выбранными приоритетами.

Программно-целевой подход позволяет определить подробный перечень и характер работ для достижения конечной цели.

Программы по своему характеру очень разнообразны. Можно выделить следующие программы:

- общегосударственные – это программы, охватывающие все сферы общественной жизни, направленные на достижение общенациональных целей;
- функциональные – это программы, направленные на решение задач различных групп отраслей;
- региональные программы решают задачи, возникающие внутри различных регионов.

Каждая программа разделяется на подтипы по определенным признакам.

Также среди программ особо следует выделить научно-технические программы, направленные на создание новых образцов техники, новых технологий, научных открытий.

Несмотря на то, что все программы разнообразны, в них можно выделить общие черты:

- программы подчинены конечному результату, то есть направлены на цель.
- наличие количественных и качественных показателей в системе управления.
- подчинение всех организаций общему руководству;
- распределение между организациями прав, обязанностей, ответственности;
- согласование различных функций организаций.

Таким образом, программно-целевой подход обеспечивает целостность, согласованность компонентов социальной системы.

В программно-целевом подходе управления можно выделить один из его вариантов – мультипликационный подход. Суть последнего подхода состоит в том, что эффект одного нововведения в технике, технологии оказывает влияние на всю систему в целом и повышает ее эффективность.

Программу разрабатывают поэтапно. Прежде всего, из множества разнообразных целей выбирают одну, которая соответствует решению данной проблемы. Выделяют ресурсы, которые понадобятся для достижения выбранной цели. Далее определяют систему управления и организацию комплекса, и создают механизм управления данным комплексом.

Также в программно-целевом управлении выделяют следующие стадии:

- ✓ познавательную, информационную;
- ✓ целевую;
- ✓ практически-стратегическую;
- ✓ организационную;
- ✓ реализационно-практическую;
- ✓ результативную.

Составление программ, выбор альтернатив – является творческой работой субъекта управления. Благодаря его знаниям и умениям использовать системный подход, включающий программно-целевой метод, математический метод, электронно-вычислительную технику и др., происходит эффективное достижение цели.

Стратегическое целеполагание – ресурс антикризисного управления

Комплексные целевые программы и объекты определяются как организационная форма целеполагания, а стратегическое управление – как содержательная форма целеполагания.

Стратегическое управление, содержащее в себе генеральную цель, перспективную основу, является одним из самых эффективных управлений.

Многим странам данный вид управления позволил преодолеть кризисные явления. Благодаря стратегии, создается поступательное, целенаправленное движение вперед, эффективно используются ресурсы, накапливается потенциал.

Стратегическое целеполагание используется на всех уровнях управления.

Реализация стратегии подразделяется на два этапа.

1. Планирование

На данном этапе выбираются несколько стратегий. Планирование также включает в себя элементы прогнозирования, исследования, выбора альтернатив. При планировании прежде всего изучается внешняя среда и внутренние возможности. Разрабатывается стратегический план предприятия. В своей основе он имеет следующие стратегии:

- стратегия маркетинга;
- финансовая стратегия;
- стратегия производства;
- социальная стратегия;
- стратегия организационных изменений;
- экологическая стратегия.

Сам план имеет следующие разделы:

- цели и задачи предприятия;
- текущая деятельность предприятия и долгосрочные задачи;
- стратегия предприятия;
- функциональные стратегии;
- наиболее значимые проекты;
- описание внешних операций;
- капиталовложение и ресурсное распределение;
- планирование неожиданностей.

Все стратегические планы разнообразны и зависят от множества факторов.

2. Стратегическое управление

Стратегические решения тесно связаны со всеми уровнями управления, так как затрагивают их функционирование, что в свою очередь заставляет различные социальные организации создавать свои перспективные цели развития. Выделяют стратегические цели организации, которые представляют собой анализ существующих ситуаций и прообраз того, что необходимо достичь. На этом же этапе разрабатываются методы достижения целей стратегического управления, нахождения ресурсов, определяются сильные и слабые стороны внешней среды, рассматриваются проблемы ликвидации слабых сторон. Далее

предполагается привлечение людей к данной проблеме, плодотворное сотрудничество управленцев и управляемых, привлечение инвесторов.

Вся предварительная работа является основой для стратегического плана, который уточняет частные стратегии по различным направлениям. Эксперты и специалисты оценивают предложенный план, вносят корректировки, после чего данный план принимается законодательным собранием, и все субъекты управления подписывают его.

После определения главного стратегического плана, определяются основные стратегические направления. К ним относятся:

- формирование благоприятного хозяйственного климата и экономической политики;
- взаимодействие с внешней средой, привлечение инвестиций;
- улучшение социальной и духовной среды (защита отечественных ценностей, развитие физического и духовного здоровья населения и т. п.).

Следует отметить, что главной целью стратегического управления является улучшение качества жизни граждан данного государства.

В каждом стратегическом направлении ставятся цели и задачи, которые соотносятся с главной целью, а также методы и способы их достижения.

Сюда же включают и метод прогнозирования, с помощью которого можно предположить ожидаемый результат.

При стратегии антикризисного развития используют корпоративный метод организации хозяйственной жизни. Данный метод включает в себя уравновешенные отношения между центральной властью и органами местного самоуправления, целесообразное использование ресурсов, финансов и собственности.

Для преодоления кризиса каждая организация должна иметь антикризисную стратегию. Система управления в данной области для преодоления кризисной ситуации должна включать в себя: нахождение областей организации наиболее уязвимых в условиях кризиса; определять ответственных лиц в кризисных ситуациях; учить персонал как себя вести в условиях кризиса.

Для того, чтобы препятствовать возникновению кризисных ситуаций, необходимо совершенствовать федеральные и региональные целевые программы. Большую роль в этом играют личностные качества субъекта управления, в частности, наличие у него интеллектуальной культуры, умения быстро реагировать на создавшиеся ситуации, выбор правильного и своевременного решения. Данные качества можно достичь в процессе образования и самообразования. Личность, обладающая такими качествами, востребована на рынке услуг, завоевывает авторитет в обществе. Таким образом, стратегический курс становится неотъемлемой частью организационной культуры.

Ценностное воздействие в социальном управлении

Одним из компонентов составляющих науку управления, является сфера духовной жизни людей. Так как эффективность социального управления во многом зависит от субъективных качеств личности, то состояние духовной культуры имеет одно из важнейших значений. Поэтому сейчас в обществе возрастает значение субъективного фактора. «Это связано с увеличением объема интеллектуальной собственности, повышением значимости интеллектуальной собственности, повышением значимости информационного ресурса в управление, с появлением интеллектуальных систем управления».

Сейчас характер социального управления значительно изменился, предпочтение отдается культурным, нравственным, научным регуляторам.

В системе управления все цели, которые ставятся, направлены на человека, на его духовность, нравственность, мораль. Данные цели нельзя добиться любыми средствами.

Если эти средства антигуманны, то цель не будет достигнута. Вся система управления должна быть пронизана моралью, нравственностью. Именно нравственность является одним из регуляторов общественной жизни, а значит и самого социального управления. Большое значение здесь отводится государству, как субъекту управления. Потеря нравственности, отход от моральных принципов влечет за собой и моральное падение всего общества.

«Проблема интересов России – это и проблема нравственности управления, государственной деятельности в особенности, ее ценностных ориентаций, формирования высоких нравственных качеств руководителей». Нравственность, мораль – это те ценности, которые являются характеристикой культуры общества. Знание также является ценностью. Однако само по себе оно не является регулятором поведения, для этого знание должно стать убеждением отдельного человека или общества в целом.

Именно после этого, знание становится положительным регулятором общественной деятельности.

Стержнем в духовно-нравственном регулировании социального управления являются идеи. Именно их наличие обеспечивает обществу целостный взгляд на мир. Отсутствие же их влечет за собой ослабление воли и сознания людей. Поэтому большое значение в духовной жизни общества уделяется государственной идеологии. В следствие чего, основной задачей управляющих субъектов является развитие и обновление идей, используемых в социальном управлении.

Идеология тесно связана с научным управлением, так как выработка новых идей принадлежит в большей мере научной и творческой интеллигенции. Если социальное управление отказывается от научного управления, не соблюдает правовых, социальных, нравственных норм, то это ведет к социальной аномии. «Социальная аномия – это болезненное состояние общественной жизни, ценностно-нормативный вакуум, характерный для переходных и кризисных периодов общества, когда старые нормы и ценности уже не работают, а новые отсутствуют или еще не полностью сложились».

Для того, чтобы преодолеть социальную аномию, необходимо социальному управлению учесть значение все возрастающего человеческого фактора, то есть необходимо улучшение условий жизни граждан данного общества. И только в этом случае социальное управление будет эффективным и сможет достичь поставленные перед ним цели.

Нормативное регулирование и моделирование в управлении общественными делами

Нормативное регулирование возникает на основе духовно-нравственного и идеологического регулирования. Так как наличие в обществе различных форм культур, разнообразных идей определяется нормами. Здесь особое место занимают социальные нормы, с помощью которых закрепляются различные правила жизни общества.

В социальном управлении под нормами следует понимать «стихийно сложившиеся, установленные обществом правила, определяющие устойчивые формы социальной жизнедеятельности людей, направленные на достижение одобряемых ими социальных целей».

Социальные нормы находят свое воплощение в особых предписаниях: юридические нормы, правила, обычаи, традиции.

Нормативы необходимы для сбалансированных отношений в социальной системе. Это находит свое отражение в прогнозах, расчетах, социальных программах. Социальный

норматив является основой нормативной культуры управления и влияет на решения в процессе социального управления.

Сам по себе социальный норматив включает в свою структуру два вида норм. Это нормы, регулирующие управленческую деятельность и нормы, направленные на воспроизводство организации, как целостной социальной системы.

Социальные нормативы необходимы для определения благоприятного состояния социального прогресса. В своей основе они имеют определенную, желаемую цель развития социального процесса.

В социальном управлении используется термин «социальный ориентир», который определяется как желаемый результат развития социальных процессов.

При рассмотрении социальных нормативов используют различную классификацию.

Классификация по уровням жизнедеятельности человека. Сюда входят труд, быт, культура, социально-политическая жизнь, межличностные отношения. На этих уровнях можно определить наполняемость материальными ресурсами на 1 тыс. чел. населения. Благодаря этому подходу, можно выяснить, на каком уровне происходит развитие социальных процессов (отставание, опережение) в данной организации.

Классификация по требованиям к городским и сельским поселениям. Данный подход связан с архитектурно-планировочными решениями.

Классификация норм в системе «человек – человек». Здесь, например, учитывается количество представителей разных профессий на 1 тыс. человек населения.

Для разных уровней социальной организации (страна, регион, отрасль, коллектив) разрабатываются свои социальные нормативы.

Кроме этого социальные нормативы могут изменяться в зависимости от внутреннего социального устройства организации. Гражданское, демократическое общество, как раз и характеризуется возрастанием роли нормативно-ценностного регулирования, социальных факторов, созданием благоприятных условий для развития инициативы и социальной активности населения на разных уровнях социальной организации.

Нормативное регулирование тесно связано с социальным прогнозированием, предвидением и моделированием. Благодаря этим методам, становятся возможными проверки различных исходных положений, подходов, гипотез, управленческий процесс начинает носить более целенаправленный характер.

Большое значение в социальном управлении имеет системный подход и моделирование.

«Модель – это эталон, стандарт, устройство, воспроизводящее, имитирующее строение, функции, действия какого-либо другого устройства (при испытаниях); образ, аналог, схема некоего фрагмента реальности, объекта культуры, познания оригинала; интерпретация (в логике, математике)».

Для того, чтобы изучить непознанные свойства объекта используют модель, где модель имеет ряд отличий от оригинала. В этом и заключается метод моделирования, то есть исследование различных процессов, явлений, основанный на замещении оригинала аналогом.

Моделирование может иметь различные виды:

1. Предметное моделирование. Здесь создаются различные модели, отображаются различные свойства оригинала.

2. Знаковое моделирование. Данное моделирование представляет параметры объекта с помощью различных символов, схем, формул.

При управленческом моделировании исследуются важные свойства аналогов различных процессов, явлений, объектов.

Социальное моделирование является одним из важнейших направлений в изучении действия социального управления.

В социальном управлении выделяют имитационное моделирование, которое повторяет развитие социального процесса. Различают несколько видов имитационного моделирования:

1. Игровые модели. Здесь люди выполняют различные игровые роли.
2. Машинные модели.
3. Человеко-машинные модели.

Две последние модели составляют основу компьютерного моделирования, где создание имитационной модели позволяет заменить естественный эксперимент на модели. И модель здесь имитирует поведение объекта при различных данных, параметрах, ограничениях.

При формировании социальной модели В.А. Ядов предлагает такую структуру:

- 1) Формулировка проблемы, определение объекта и предмета исследования;
- 2) Определение цели и постановка задач исследования;
- 3) Уточнение и интерпретация основных понятий;
- 4) Предварительный системный анализ объекта исследования;
- 5) Развертывание рабочих гипотез.

Для того, чтобы представить себе целостную систему управленческого воздействия, применяют метод моделирования, который и обеспечивает целостный подход в изучении предмета или явления.

Тема 3. Личность и коллектив

На сегодняшний день сложилась ситуация, когда все чаще в научной (социологической, психологической, экономической и др.) литературе и в бизнесе употребляется термин КОМАНДА.

И так как этот термин был включен в научный лексикон совсем недавно, то до сих пор отсутствует четкое, единое понимание смысла этого термина, его жесткое аксиоматическое определение.

Все научные термины появляются из двух источников. Либо это заимствование иностранного слова с адаптацией его звучания и полным заимствованием смыслового содержания (такие как business, sociology, management и т.д.), или частичным искажением смысла или заимствованием только одного значения из многих, если слово многозначное (coach, market, lead и др.). Либо берется слово из русского языка и его значению (или одному из значений) придается научная строгость.

Естественно, что такой участи не избежал и термин КОМАНДА. В русском языке слово «команда» («team» в английском) имеет два базовых значения: **приказ** и специфичная **группа**.

Понятно, что для социологического термина мы будем использовать именно второе значение.

Вот какой веер значений дает этому слову «Толковый словарь русского языка» Ожегова:

- 1) Отряд, воинское подразделение;
- 2) Личный состав, экипаж судна;
- 3) Спортивный коллектив во главе с капитаном;
- 4) Группа связанных чем-нибудь людей, чье-нибудь окружение.

И Большая советская энциклопедия:

Команда (франц. commande, от позднелат. commando — поручаю, приказываю) — временная или постоянная воинская организация численностью от 3 человек и более, предназначенная для выполнения определенных обязанностей по службе или каких-либо работ.

Все имеющиеся на сегодняшний день толкования термина «команда» предлагаю разделить на две части. Одна — это определения слова «команда» через ее **внешние проявления**, через ее описание. Вторая часть — **структурные** определения, обозначающие внутреннюю суть этого объекта.

К первым я отношу такие определения:

Команда — в широком смысле — трудовой коллектив с высоким уровнем сплоченности, приверженности всех работников общим целям и ценностям организации (Глоссарий.ру, Словари по общественным наукам).

(1)

Команда — в социологии — социальная группа, в которой неформальные отношения между ее членами могут иметь большее значение, нежели формальные, а действительная роль и влияние конкретной личности не совпадают с ее официальным статусом и весом (там же).

(2)

К этой же группе стоит отнести и определения, употребляемые Галкиной Татьяной Петровной, автором книги «Социология управления: от группы к команде», наверное,

наиболее полного исследования групповой деятельности на русском языке за последнее время. Расположим их в порядке увеличения сложности:

Команда – несколько человек, действующих совместно при выполнении какой-либо работы или деятельности.

(3)

Команда – группа индивидов, которые распределяют между собой рабочие операции и ответственность за получение конкретных результатов.

(4)

Команда – группа людей, имеющих общие цели, взаимодополняющих навыки и умения, высокий уровень взаимозависимости и разделяющих ответственность за достижение конечных результатов.

(5)

Ко второму типу стоит отнести следующие определения:

Команда – коллектив единомышленников, сплоченных вокруг своего лидера, который одновременно является и высшим должностным лицом в данной организации (Глоссарий.ру, Экономические и финансовые словари).

(6)

Термин, по определению – это слово или словосочетание, призванное точно и однозначно обозначить понятие и его соотношение с другими понятиями в пределах специальной (в данном случае, социальной) сферы. Термин служит специализирующим, ограничительным обозначением характерных для этой сферы предметов, явлений, их свойств и отношений.

Научный же термин, помимо этого, должен устанавливать место конкретного определения в общей системе понятий данной науки, в ее терминологии. Благодаря полноценному термину становится понятной иерархия терминов, можно выделить базовые понятия, определить, какие из них являются первичными, а какие – вторичными.

Именно правильная детерминация объекта позволяет перейти собственно к его исследованиям, делает их возможными. Без тщательной дефиниции используемых терминов попытки выявления закономерностей в процессах с участием определяемых ими сущностей, являются, по большому счету, просто бессмысленными.

Почему ни одно из приведенных определений не является научным термином в полном смысле этого слова?

Во-первых, часть из них дает слишком узкие определения. Так, например, определение «команды» как подвида «трудового коллектива» исключает из процесса командообразования такие коллективы, как общественно-политические, спортивные, военные, бытовые и другие (см. определение 1).

Что явно противоречит сути определяемого объекта, так как «вид деятельности» не является тем параметром, который выделяет «команду» из ряда сходных понятий.

Во-вторых, определение не должно содержать сослагательного наклонения (см. определение 2), так как это не позволяет термину быть точным и однозначным.

В-третьих, большинство из них страдает «терминологической неполнотой», то есть использует не базовые определения, а произвольные словесные наборы (как то «группа людей», «группа индивидов»). Или же оперируют терминами из другого «терминологического набора» (например, «коллектив» как синоним «рабочей группы»). Сюда же следует отнести и определение 3, которое фактически дублирует определение «рабочей группы».

В-четвертых, на мой взгляд, следует избегать использования для дефиниции понятия количественных параметров, если они не заданы в явном виде, и не дана процедура их измерения. Так, сложность определения «высокого уровня взаимозависимости» существенно затруднит ответ на вопрос, является ли исследуемая группа командой, или нет.

Следует также подчеркнуть, что детерминация какого-либо понятия через свойства описываемого им объекта или класса объектов, является только первым шагом в исследовании, и в научном понимании наименее ценно.

Несмотря на отдельные недостатки в каждом из этих определений, на данный момент все они имеют право на существование (не с чем сравнивать) и содержат рациональные зерна. Попробуем, используя их как базу, скомпилировать полноценный научный термин.

Что не вызывает сомнений, и в чем сходятся все авторы, так это в том, что в данном случае мы имеем дело с подвидом **социальной группы**, где

Социальная группа – совокупность индивидов, объединенная любым общим признаком: общим пространственным и временным бытием, деятельностью, экономическими, демографическими, психологическими и другими характеристиками.

Далее необходимо вычлениить и проанализировать основные используемые в этих определениях и в другой литературе признаки «команды». Выделить необходимые и/или достаточные факторы «команды».

Я отношу к основным признакам наличие:

- совместной деятельности;
- общих целей;
- общей ответственности;
- личностных неформальных взаимодействий;
- взаимодополняющего (по профессиональным и психологическим характеристикам) состава группы;
- участия всех членов команды в выработке решений;
- четко выраженного лидера;
- взаимного влияния;
- доверительных отношений.

Анализ **совместной деятельности**, хоть я ее и поставила в начало, хочу перенести в конец этого обсуждения. И ниже будет ясно, почему.

Нужны ли **общие цели** для «командной деятельности»? Несомненно, иначе вообще пропадает смысл такого объединения людей. Является ли данный фактор достаточным, чтоб мы могли говорить о наличии команды? Нет и еще раз нет! Если мы говорим о «личностных целях», то тогда можно упомянуть о единстве целей таких объединений людей, как гребцы на галерах (рабы), члены политической партии, жители конкретного дома и т.д. Если же это цель в общественном смысле, то мы пересечемся с термином «**организация**», где

Организация – объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

Так как организация не является подвидом команды (уж скорее наоборот!), то мы можем сделать **вывод**:

Наличие **общих целей** у членов социальной группы является необходимым, но не является достаточным условием возникновения команды.

Общая ответственность. Всегда ли члены команды несут общую ответственность за свои действия, за результаты своего труда? Если смотреть на этот вопрос с точки зре-

ния внешнего, по отношению к команде, мира (а речь идет именно о такой ответственности), то далеко не всегда.

Тренер российской сборной по футболу Георгий Александрович Ярцев, после неудачного выступления на Чемпионате Европы 2004 в Португалии публично принял на себя всю ответственность. Он заявил на пресс-конференции, что все игроки в отличной форме и хорошо играли, и что причина проигрыша в его тренерских ошибках, не позволивших достичь игрокам нужного «уровня сыгранности» и в его (Георгия Ярцева) тактических ошибках. В результате спортивная репутация игроков практически не пострадала. Можно сказать, что они «ушли от ответственности».

Очень часто похожие сценарии повторяются и в работе политических команд, например, в президентских. При совершении политических или экономических ошибок такая команда сознательно жертвует кем-то одним из своих членов (выбирает «козла отпущения») и перекладывает на него всю ответственность. В российской практике (речь идет о президентстве Ельцина Б.Н.) такой жертвой обычно становился премьер.

С другой стороны, не редки случаи и действительно общей ответственности. Причем это явление наблюдается (или наблюдалось, если использовать исторические примеры) в различных социальных группах. И в римских легионах (казнь каждого десятого воина при проявлении легионом трусости или финансовое вознаграждение в случае победы), и в управляющих командах (хотя пока правильней будет говорить «группах») различных компаний (банки, инвестиционные фонды, внешнее управление), и даже в отдельных государствах или этносах (моральная ответственность немецкого народа за холокост во время Второй мировой войны, например).

Таким образом, мы вынуждены заключить, что **общая ответственность** членов группы не является не только **достаточным**, но даже **необходимым** условием для классификации какой-либо социальной группы как «команды».

Рассмотрим подобным же образом **личностные неформальные взаимодействия** в группе. Хотя, скорее всего, на каком-то этапе формирования команды наличие таких взаимодействий и необходимо, но в процессе выполнения конкретной работы они, со всей очевидностью, необходимыми не являются. То есть уже **сформированной, состоявшейся команде личностные неформальные взаимодействия не требуются**. Хотя бы какое-то время.

Примером такой «социально невзаимодействующей» команды может являться распределенная команда разработчиков (которые живут, подчас, в разных странах, но сложность стоящих перед такими коллективами задач требует именно «командного» подхода). Другой пример – многие управленческие команды, когда их члены контактируют только в рабочей обстановке и никогда, ни до, ни во время совместной работы не завязывают действительно личных отношений.

К слову сказать, наличие сильно развитых личных взаимодействий далеко не всегда идет коллективам на пользу. Многочисленные исследования показали на примере множества организаций, как наличие таких взаимодействий существенно снижало эффективность совместной работы.

То, что **профессиональное и психологическое взаимодополнение** членов группы не является достаточным условием возникновения команды, социология и психология установили уже достаточно давно. Является ли необходимым? Более пристальный взгляд на это показывает, что такое дополнение становится насущным только при выполнении определенных, специфических работ. Для подобных работ такая сегрегация является неизбежной (например, радист, подрывник, снайпер в спецподразделении). Хотя, если все члены группы будут уметь обращаться с рацией и взрывчаткой, и метко стрелять, то это

только поднимет ее (группы) общую эффективность. Та же ситуация и с психологическими типами членов группы. Если в ней не будет неуравновешенных истериков, то не потребуются и роли «слушателя» и «строгого отца».

Таким образом, **профессиональное и психологическое взаимодополнение** членов группы, несмотря на то, что оно, несомненно, повышает общую эффективность, не является ни необходимым, ни, тем более, достаточным условием образования команды.

Мне кажется, что авторы, которые непременным условием существования команды считают **участие всех ее членов в выработке решений**, никогда не работали в команде. Конечно, такое «участие» оказывает мощнейший мотивирующий эффект и существенно повышает качество и эффективность работы членов группы. И применять его надо как можно чаще. Но далеко не всегда!

Уместны ли будут советы медсестры «под руку» хирургу, когда он режет пациента? А ведь она – полноправный член команды, проводящей операции, и без нее (хотя ее и относительно легко заменить) многие операции просто невозможны – просто рук не хватит. Советы этой медсестры, к слову, после (или до) операции будут столь же неуместны!

А в спортивных командах? Конечно, наиболее толковые и опытные игроки, возможно, и смогут помочь тренеру выработать общий тактический план игры. Но будет ли эффективно, если в обсуждении примут участие все игроки? И не получится ли ситуация, когда «нашей страной может управлять любая кухарка» (или доярка, не помню, как в оригинале)?

Резюмируем. Существование **авторитарных команд** означает отсутствие необходимости участия членов команды в самоуправлении.

Лидер. Является ли его наличие непременным атрибутом команды? Интуитивно понятно, что отсутствие простейшей иерархии (а выделение в группе людей вожака и является первым шагом к построению иерархии) превращает эту группу в простую совокупность людей, в толпу.

Но этот вывод «интуитивный» и руководствоваться им было бы неправильно. Для того, чтобы убедиться в необходимости лидера для образования и существования команды, давайте посмотрим, что происходит с командами, если из них каким-либо образом изымается лидер.

Обращение к истории показывает, что после потери лидера у команды существует только два сценария. Первый сценарий, наиболее характерный для бизнес-среды (да и вообще всех областей деятельности, где требуется быстрое принятие решений) – появление нового лидера. Он выдвигается или из состава команды (служебный рост) или приглашается со стороны (приходит из другого подразделения, нанимается на внешнем рынке).

В противном случае (второй сценарий), команда просто разваливается, распадается. Так, например, во время американской войны за независимость максимальный эффект дала тактика «стрельбы по офицерам». Английские колониальные войска на тот момент по эффективности были лучшими сухопутными (да и морскими) вооруженными силами в мире. Но, состоящие из очень эффективных команд-взводов, британские войска мгновенно теряли свою боеспособность и обращались в бегство, если американцам удавалось перебить какое-то критическое количество лидеров таких команд – офицеров. Причина поражений же объясняется отсутствием механизма выдвижения командира из числа младших по званию.

Так же, по второму сценарию, обычно живут и научные команды. Стоит «научному светилу» по какой-либо причине оставить своих соратников, как они «разбегаются».

Кстати, если потеря лидера не сопровождается распадом команды или выдвижением нового лидера, значит, то был ненастоящий лидер.

К сожалению, несмотря на то, что наличие ярко выраженного лидера в команде представляется абсолютно необходимым, и этот фактор нельзя считать достаточным для ее однозначного определения. Лидер может возглавлять множество различных организаций и групп, а не только команды.

Взаимное влияние. С одной стороны, наличие такого влияния в команде представляется просто необходимым. С другой – многим командам удастся эффективно функционировать, задействуя только один тип влияния – вертикальный. Когда взаимное влияние друг на друга оказывают лидер и его сподвижник, начальник и подчиненный. Такую схему влияния можно изобразить в виде «звезды».

Наличие горизонтального влияния, возникающего в процессе взаимодействия членов команды (исключая лидера) между собой, оказывается необходимым для выполнения задач, требующих **синхронной** работы нескольких (или всех) членов команды. Или в том случае, когда часть «пограничных» (т.е. находящихся на стыке зон ответственности двух или более членов команды) решений принимается без участия лидера.

Таким образом, мы можем сформулировать следующий вывод (обобщая с рассмотренными ранее «взаимодействиями»): **наличие вертикальных взаимодействий (и, соответственно, взаимного влияния) является необходимым условием существования команды.**

В силу наличия таких взаимодействий и влияний в организациях практически любого типа, считать их **достаточным** условием мы, также как и все факторы, рассмотренные ранее, не можем.

Доверие. Многие авторы именно в нем видят основной секрет эффективности командной работы. Ведь отношения доверия между начальником и подчиненным позволяют сэкономить много ресурсов (прежде всего, времени) на передаче указаний и на осуществлении контроля.

Тактически это выражается в ненужности детальной фиксации служебных взаимоотношений на бумаге, в виде инструкций и приказов с одной стороны, и отчетов с другой.

В стратегическом плане это позволяет подчиненному не беспокоиться за завтрашний день и своевременное поступление материальных и социальных вознаграждений (он в этих вопросах **«доверяет»** своему руководителю). Для руководителя же доверие к члену команды заключается в вере в его честность и добросовестность. Что позволяет экономить (не 100%, конечно) на осуществлении **контрольных функций**.

Дополнительный плюс для команды – возможность предоставления подчиненному более полной (в том числе и «секретной») информации, которая позволит ему принимать более грамотные самостоятельные решения и, при необходимости, расширить зону ответственности.

Однако, если подходить действительно строго, стоит отметить, что доверие **лидера**, в отличие от доверия **к лидеру**, необходимым для образования команды не является. Хотя и является весьма желательным.

Доверие же между равными членами команды («горизонтальное», если следовать используемой выше терминологии) позволяет сэкономить на, соответственно, «горизонтальных» взаимодействиях. Получить при их осуществлении выигрыш в скорости, качестве и расходах на бумагу.

Следовательно, так как необходимость наличия в команде **доверительных отношений** является **исторически** сложившейся и поддерживается подавляющим большинством авторов, то это свойство стоит просто зафиксировать в определении. Причем необходимым стоит считать именно «вертикальное» доверие, так как «горизонтальные» доверительные отношения, как, впрочем, и горизонтальные взаимоотношения, не являются обя-

зательным условием эффективного функционирования команды, а определяются существом решаемых командой задач.

Но наличие и такого общепризнанного «командного» фактора как команда тоже не является достаточным. Многие человеческие объединения, несмотря на взаимное доверие их членов, не являются командами и не способны сообща выполнять какую-либо работу. К таковым можно отнести все группы, в которых присутствуют горизонтальные доверительные отношения, но отсутствуют вертикальные. То есть те, в которых лидера либо нет, либо отсутствует к нему доверие. Мне представляется, что именно в этом кроется основное отличие команды от рабочей группы. Что весьма примечательно, так как именно из рабочей группы, по Галкиной, и развивается команда.

Итак, мы пришли к выводу, что обладание ни одним из рассматриваемых факторов не позволяет нам с уверенностью идентифицировать социальную группу как «команду». То есть не является достаточным.

С другой стороны, мы установили, что следующие свойства:

- наличие у членов группы **общих целей**;
- присутствие в группе четкой иерархии: деления на лидера и «всех остальных»;
- существование **взаимодействий** (хотя бы **рабочих**) и **взаимного влияния** как минимум между лидером и каждым из членов группы;

с необходимостью требуются всем группам, которые мы называем «командами».

Как же быть с «достаточностью»? Раз уж мы не смогли выделить один «командообразующий» параметр, логично было бы попробовать это сделать с помощью их **пары**. То есть, найти такие два фактора, наличие которых с неизбежностью бы означало, что мы имеем дело с командой, а не каким-либо другим видом социальной группы.

Отличной проверкой легитимности использования такой пары свойств для определения социальной группы как «команды» будет однозначное и неизбежное присутствие у такой группы и остальных двух свойств из выделенной нами четверки.

Вместо того, чтобы перебирать все восемь (2^3) возможных комбинаций, стоит сначала проанализировать, присутствуют ли в нашей «четверке» явные каузальные (причинно-следственные) отношения.

На наше счастье, такие связи вполне очевидны.

Так как **постановка целей** – основная функция лидера, то его (лидера) наличие позволяет заключить, что и цель деятельности, общая для всей группы, уже стоит. Если же цели нет, значит, лидер **не справляется** со своей ролью и считаться таковым уже не может.

К слову сказать, именно для команд, так как они обычно функционируют в условиях быстро изменяющейся внешней среды, целеполагающая функция лидера особенно важна. Подразделения, занимающие относительно подчиненное положение, работающие внутри большой организации, могут позволить своему лидеру использовать в качестве целей деятельности своего подразделения внешние, навязанные цели. Однако все равно такие цели должны быть лидером «легатимизированы».

Перейдем ко второй паре.

Можем ли мы предположить, что **доверие** (в данном случае между лидером и его подчиненными) может возникнуть без наличия между ними взаимодействий? Нет. Не является ли **степень доверия** именно тем показателем, который определяет **степень** его **влияния** на членов группы? Да. Без осуществления между этими людьми процессов взаимодействия и влияния возникновение **доверия** просто невозможно. То есть, наличие доверия между какими-то членами группы является необходимым и достаточным условием существования между ними взаимодействий и отношений влияния.

Судя по всему, теперь мы, наконец, можем сформулировать определение «нашего» термина.

Команда – социальная группа, члены которой доверяют своему лидеру.

Теперь стоит проверить, можем ли сконструировать определение термина «команда» с тем же смыслом, но используя другие, вторичные по отношению к термину «социальная группа», определения.

К таковым стоит отнести следующие:

Коллектив – относительно компактная социальная группа людей, объединенных единым видом общественной деятельности, общностью интересов, ценностных ориентаций, установок и норм поведения и воплощающих отношения сотрудничества, взаимной ответственности и помощи друг другу. [4]

Группа малая – группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов. [7]

Рабочая группа – двое или более людей одинаковых или различных профессий:

- работающих совместно и согласованно для достижения целей по выполнению производственного задания, оказанию услуг; и
- несущих общую ответственность за результаты работы (*Глоссарий.ру, Словари по общественным наукам*).

Как мы видим, ни одно из этих определений нельзя использовать для определения термина «команда», если мы не хотим исказить уже вложенный в него смысл.

Следовательно, «ограничительная» функция определения исполнена правильно, и место термина в «терминологической иерархии» определено верно.

Позволяет ли данное определение **измерять** степень «командности» исследуемой группы? Позволяет. Так как мы четко определили основные (и единственные!) факторы, наличие которых и **определяет** команду. Это **лидерство** и **доверие**. То есть, измеряя эти два параметра, мы можем четко определить и «командность» данной группы.

Наличие двух непрерывных (в математическом смысле) параметров подразумевает наличие двумерного пространства решений. Однако в нашем случае мы можем этого избежать, если такой «непрерывной функцией» будем считать только «доверие», а «наличие лидера» будем считать бинарной функцией, то есть равным или нулю или, единице. Такое соглашение является оправданным, а такой метод правомочным, потому что изменение влияния лидера на членов команды (или изменение «лидерства») прямо пропорционально изменению доверия к нему с их стороны. Таким образом, группа имеет только одну степень свободы по параметру «командность» и пространством значений этого параметра будет не плоскость, а прямая.

Социальный лидер управленческого типа

В системе социального управления ключевой фигурой является лидер управления. Благодаря своим личностным и профессиональным качествам он выделяется среди остальных людей и направляет последних на достижение цели управления, эффективно используя методы достижения целей и ресурсы.

Можно выделить следующие профессиональные качества, которыми обладает лидер управленческого типа:

Знание основ структуры, закономерностей, законов, принципов системы социального управления. Умение применять данные знания на практике, реализовывая их в принятии решений и дальнейших действиях.

Разнообразные знания в области смежных наук с теорией социального управления: социологии, культурологи, экономики, политологии и т.д., а также умение пользоваться ими в создавшихся ситуациях.

Обладание общей культурой в стиле поведения, межличностных отношений; способностями спланировать людей, умение воздействовать на них, вдохновлять, побуждать к определенным действиям для достижения поставленных целей.

Интерес к самообразованию, повышению квалификации, расширению кругозора, что позволяет в свою очередь, создать свой взгляд на мир, использовать свои знания в системном подходе, разрабатывать и осуществлять стратегические программы.

Умение использовать достижения техники и различных технологий в социальном управлении; составлять программы и проекты, основываясь на социальном проектировании.

Лидер-управленец должен уметь выделять главное, находить скрытое, разрабатывать новое в противовес старому, использовать свой творческий потенциал. Только творческая личность способна разрабатывать новые идеи, принимать своевременные решения в критических ситуациях, организовывать и вдохновлять людей.

Лидер должен умело использовать свою власть, оказывая влияние на людей своими личностными качествами, авторитетом, мудростью.

Выделяют несколько видов власти:

Утилитарная власть. Она связана с применением мотивов, имеющих большое значение для управляемых субъектов.

Авторитарно-нормативная власть. Это законная власть, требующая беспрекословного подчинения.

Объединительная власть. Это власть, которая возникает в коллективе, создавая свои нормы и законы.

Лидер-управленец должен сформировать свой стиль управления, организационную культуру, определить свою роль в управлении организации и только после этого можно говорить об эффективности данного типа управления.

«Лидер должен стремиться обладать такими способностями, как умение вовлечь в решение вопросов своих подчиненных, обеспечить внимание к ним, новаторство, предприимчивость, реагирование на нужды людей».

Сейчас в социальной системе управления идет тенденция для создания таких условий, которые помогли бы личности раскрыть свои творческие возможности. Так как творческая личность является залогом победы в достижении поставленных целей в социальном управлении.

Поэтому в настоящее время разрабатываются различные технологии, которые помогли бы человеку раскрыть свой творческий потенциал, совершенствовать свои интеллектуальные способности.

На данном этапе тип суперлидера только складывается, хотя уже выявлены черты, какими он должен обладать:

Проницательность. Лидер должен воодушевлять людей поставленными целями, задачами, уметь показать, насколько эти цели и задачи привлекательны.

Коммуникативность. Лидер должен уметь преподносить свое видение данной ситуации так, чтобы это находило положительные отклики у потребителей.

Настойчивость. Лидер должен уметь преодолевать препятствия, встречающиеся на его пути к достижению цели.

Воодушевление. Лидер должен уметь вдохновлять людей так, чтобы их энергия помогала достичь конечного результата.

Организационные способности. Лидер должен уметь объединять людей, группы людей для успешного выполнения данных задач.

Кроме этого лидер должен обладать и гуманитарными качествами. Он должен быть внимательным к подчиненным, так как в свою очередь, данный интерес имеет большой эффект в социальном управлении. Окруженные заботой и вниманием люди успешней достигают поставленных целей, чем подчиненные, к которым не проявляется заинтересованность.

Лидер должен быть чутким к запросам потребителя и удовлетворять их интересы.

Для успешного функционирования организации лидер должен формировать и охранять организационную культуру.

Эффективная организационная культура должна включать в себя:

- широко разделяемую философию;
- внимание к индивидууму;
- признание авторитета выдающихся людей;
- веру в действенность ритуалов и церемоний;
- осмысленное чувство неформальных правил и ожиданий;
- убежденность в том, что все, что делают работники, важно для других.

Кроме этого лидер должен обладать таким важным качеством, как стратегический склад ума. Он должен с точки зрения объективной критики оценивать свои возможности и способности и составлять план по преодолению своих недостатков, постоянно заниматься самообразованием.

Итак, для эффективного социального управления необходима сильная, волевая, неординарная личность, обладающая профессиональными знаниями, интеллектом, большим творческим потенциалом.

Тема 4. Отношения в социальной организации – предмет труда руководителя

Система социального управления. Сущность, содержание, структурные элементы системы

Система – это взаимодействие различных элементов, которые находятся во взаимной связи и представляют собой единое целое.

Социальная система – это система, созданная человеком. Системы могут быть простыми и сложными. Сложные системы необходимы для решения многоцелевых задач.

Всю социальную систему можно разделить на две подсистемы: управляющую и управляемую.

Управляющая подсистема обеспечивает процесс целенаправленного воздействия и образует организационную структуру управления.

Управляемая же подсистема обеспечивает процесс создания материальных и духовных благ.

В управляемой и управляющей подсистемах можно выделить элементы системы меньшего уровня, которые тесно взаимосвязаны друг с другом.

1. Техническая система. Сюда входит сочетание технических средств и различного оборудования для использования в различных социальных организациях.

2. Технологическая система. Данная система представляет собой разделение материального и духовного производства на стадии и процессы, и управление ими.

3. Организационная система. Здесь с помощью структуры управления используются различные технические средства, предметы труда, ресурсы, информация для достижения определенной цели.

4. Экономическая система. Она представляет собой целостность хозяйственных и финансовых процессов.

5. Социальная система. Данная система определяется как совокупность отношений людей, возникающих на основе совместной деятельности.

Каждая социальная подсистема самоуправяема и испытывает как внутреннее, так и внешнее влияния. С помощью информации происходит связь управляющей и управляемой подсистем. Каждая подсистема имеет свои цели и задачи, которые в свою очередь подчинены глобальной цели всей системы.

Для эффективного социального управления необходимо использовать законы и закономерности управленческого воздействия, построение моделей управляемых объектов и субъектов, обеспечение системного подхода и целостности в социальном управлении.

Для изучения проблем социального управления выделяют некоторые подходы:

Конкретно-исторический. Он позволяет изучить социальное управление в динамике развития социальных отношений, находящихся под влиянием различных факторов.

Комплексный подход. Здесь изучение отношений социального управления происходит во взаимосвязи различных подходов (правового, экономического, социально-психологического).

Аспектный подход. При использовании данного подхода рассматривается только одна сторона отношений социального управления, которая исследуется какой-либо социальной наукой (философией, психологией, социологией и т.д.).

Системный подход. Здесь управляемая и управляющая подсистемы рассматриваются как целостная структура, пронизанная общей целью. И на основании этого выделяются ее свойства и связи.

Основой социального управления, создания системы социального управления является взаимодействие субъекта и объекта управления. Противоречия в отношениях между ними ведут к кризису управления.

Под субъектами управления обычно понимают элементы, которые обеспечивают целенаправленное воздействие на элементы управляемой подсистемы, с целью достижения определенных результатов.

Объектами же управления выступают такие элементы, как социальные отношения, социальные процессы, социальные организации, ресурсы и сам человек.

Главным объектом социального управления являются общественные процессы.

Общественным процессам можно дать следующую классификацию:

- ✓ По формам общественной жизни (экономическая, социальная, политическая и др.).
- ✓ По общественному содержанию, вызванные по различным аномалиям (эпидемии, землетрясения и т.д.).
- ✓ По характеру: массовый, системный, эпизодический.
- ✓ По уровню активности участия людей в общественных вопросах.
- ✓ По направлению развития общественных связей (конструктивные, деструктивные).
- ✓ По содержанию, характеру социальных ситуаций.
- ✓ По уровню организации общества (личностные, внутригрупповые и т.д.).

Еще одним компонентом объекта управления являются ресурсы, которые представляют собой запасы, источники, средства чего-либо, используемые при необходимости, а также представляют собой предельную роль определенного средства.

Кроме понятия «ресурсы» используют тождественные понятия «резервы» и «потенциал».

Социальные ресурсы представляют собой творческий потенциал личностей, социальных групп, организаций, их возможностей, творческой энергии.

Социальные ресурсы являются основой всех ресурсов. Поэтому перед социальным управлением стоит задача более продуктивно использовать социальные ресурсы для эффективного достижения поставленных целей.

В связи с этим социальные ресурсы можно разделить на такие ресурсы:

- мотивационные;
- интеллектуальные;
- информационные;
- коммуникативные;
- социально-психологические;
- соревновательные;
- демографические;
- социально-экологические;
- деятельность;
- инновационные;
- стратегические;
- кадровые;
- организационные;
- управленческие;
- научные.

Социальные ресурсы имеют ряд своих особенностей: они практически неисчерпаемы; целиком возобновляемы, но в результате своей невостребованности могут прийти к вырождению, обладают многообразием и взаимозаменяемостью.

Следует заметить, что объекты социального управления являются и субъектами управления. После своего создания они сами оказывают большое влияние на развитие общественных процессов, использование ресурсов.

Человек является как субъектом, так и объектом управления. Здесь следует заметить, что личность не только осваивает общественные нормы и ценности, но и в процессе социализации преобразует их, используя свою творческую энергию, потенциал, характер, волю, оказывает обратное влияние на социальные процессы.

В связи с этим сейчас одной из важных задач перед обществом является необходимость определить творческий потенциал каждой личности, использовать задатки и способности их в определенных руслах (в том числе и в управлении) для достижения целей на благо общества.

Поэтому, в идеале, общество должно делать установку на творческую, одаренную личность, на использование ее таланта во всех сферах общественной жизни, так как данная установка ведет к процветанию общества.

Для этого необходима система образования, направленная на развитие способностей и талантов личности. В противном случае деградация общества неизбежна.

В связи с вышесказанным следует отметить, что в центре системы управления стоит личность со своими профессиональными и личностными качествами, которые находят свое изучение в рамках социального управления.

В настоящее время следует отметить тенденцию к усложнению объекта управления, динамичность общественных процессов – все это предъявляет большие требования к управленческим отношениям внутри управленческой системы.

Сама система управления включает в себя: «специалистов, объединенных в органы управления; организационную и вычислительную технику; связи между органами управления; используемый комплекс методов управления; связи объекта с внешней средой; потоки управленческой информации; материально-финансовые ресурсы для достижения постоянных целей».

Также в систему управления входят социальные организации, следящие за исполнением управленческих решений и обеспечивающие обратную связь.

Управленческие и организационные отношения тесно связаны между собой и представляют единое целое. Важной задачей социального управления и является поддержание целостности таких отношений, благодаря чему, само социальное управление становится эффективней, а достижение целей быстрым и своевременным.

Итак, система управления включает в себя взаимоотношение субъекта и объекта управления. Где субъект управления целенаправленно воздействует на объект, который в свою очередь контролирует выполнение управленческих решений и обеспечивает обратную связь, тем самым, определяя целостность управленческих и организационных отношений, которые возникают в процессе управленческой деятельности.

Организационные отношения и организационная деятельность

В настоящее время большое значение в системе управления приобретают организационные отношения.

Сам термин «организация» имеет несколько значений:

Под организацией понимается какой-то объект, система, обладающая сложной внутренней структурой (государственная организация, общественный институт, предприятие).

Под организацией понимается состояние упорядоченности, порядка той или иной совокупности предметов, явлений: внутренняя форма, структура, структура системы.

Организация – это деятельность органа, человека (организационная работа) по созданию состояния упорядоченности или целостной системы.

Организационная деятельность предполагает создание социальной организации. Сами организации можно разделить на два вида: формальные и неформальные.

Формальная организация представляет собой организацию, основанную на административных принципах. Ее называют склярной. Задача такой организации состоит в выполнении таких функций, как нормирование, выполнение внутреннего и внешнего контроля, распределения рабочих мест и работников для эффективного достижения поставленных целей. В данной организационной структуре можно выделить:

- разделение труда;
- специализированность различных частей организации;
- иерархию отношений;
- эффективное использование ресурсов (денежные средства, земля, труд, оборудование, человеческие ресурсы).

Неформальная организация складывается на основе закона эргономики. Эргономика изучает человека или группу людей и их деятельность в системе современного производства. Объект исследования здесь – система «человек – машина». Здесь учитывается соответствие профессиональных качеств, знаний, умений, прав, полномочий личности содержанию выполняемых функций.

В настоящее время роль организации в управленческой системе постоянно увеличивается. Это связано с успехами в области науки и техники, которые интегрируются, объединяются и направляются на достижение определенных целей с помощью организаций. Кроме этого человек связан с организациями постоянно, последние влияют на его деятельность и качество жизни.

Большое значение в системе организационных отношений, в настоящее время, приобретает социальный фактор. Объединение творческого потенциала людей, создание условий для его развития является одной из важных функций неформальной сферы организации. Для успешного функционирования организационных отношений необходимо сочетание формальных и неформальных сфер организации.

Для эффективного действия организации разрабатываются специальные технологии и принципы.

Организационная стратегия сейчас все больше приобретает направление на использование внутренних сил, ресурсов, творческого потенциала самой организации.

Приоритетной стратегией начинает считаться стратегия, направленная на исследование социальных ресурсов, разработку социальных технологий, на социальное развитие. Для достижения этих целей организации используются творческие возможности субъектов управления, а также специальная отрасль знания – организационная культура, которая является частью управленческой культуры.

В процессе организационной деятельности субъекты управления и социальные организации вступают в особые отношения – организационные, благодаря чему, происходит принятие и реализация управленческого решения.

Организационные отношения можно разделить на субординационные, координационные, контрольные. Данные отношения, а также уровень профессионализма управлен-

ческих кадров помогают реализовать важную функцию организации – сохранение и поддержание состояния упорядоченности системы управления.

Отношения субординации являются отношениями между начальником и подчиненным. Здесь можно выделить линейные и функциональные отношения. При линейных отношениях происходит исполнение указаний только своего руководителя. При функциональных отношениях существует группа квалифицированных специалистов, на основе которых строятся специализированные организационные отношения. Здесь отношения между руководителем и подчиненными строятся на отдельных группах проблем, для решений которых нужны определенные знания.

Организационные отношения координации направлены на соотношение действий субъектов управления, согласование целей и задач различных уровней социального управления, методов и форм достижения главных целей. Необходимо заметить, что эффективность построения системы управления будет зависеть от профессионализма субъектов управления на различных уровнях системы управления. Личность руководителя, его профессиональные качества имеют большое влияние на управленческий процесс и определяют стиль управления. В связи с этим одной из важных задач теории и практики управления является формирование современного руководителя с соответствующим стилем управления.

Проблемы психологии управления коллективом – социально-экономическая ситуация

Трудовой коллектив – это живой организм, потому что он состоит из людей, и ему также свойственны недомогания и даже болезни, свойственные живым людям. Можно лечить следствия болезни.

Для этого врачи приписывают лекарства, уколы, диеты, в худшем случае – хирургические операции,

Эффективность такого лечения часто непредсказуема.

Лучше лечить причины болезни, но выявить причину заболевания бывает очень трудно, особенно, если болезнь запущена.

Для трудового коллектива, как для любого живого организма, предпочтительнее профилактика, нежели лечение, мудрые и опытные руководители это поняли давно.

В случае, когда болен один человек, мы набираем «03». А что делать, если болен трудовой коллектив?

В капиталистических странах очень развита сеть различных консультационных и психологических служб. Они «воспитывают» трудовой коллектив с пеленок. Мы только недавно «зачали» нечто подобное, однако наши консультанты уже работают на достаточно высоком профессиональном уровне.

Итак, давайте проанализируем первый этап развития трудового коллектива.

Условно назовем его «семейно-приятельский».

Типовые ошибки этого этапа:

1. На работу, как правило, приглашают родственников и знакомых.

Новоявленный директор уверен, что этих людей он знает хорошо (они не обманут, не украдут, не «наведут»). Мы часто знаем людей в повседневной жизни, но не имеем представления об их деловых качествах, а это самое главное в бизнесе.

Важно помнить о том, что «хороший парень» – еще не профессия.

2. В фирме нет четкого распределения обязанностей между сотрудниками; каждый берется выполнять ту работу, которую ему хочется или ту, которая подворачивается под руку, но известно, что «когда в товарищах согласья нет, на лад их дело не идет».

3. Под крышей фирмы собираются люди с диаметрально противоположными взглядами на бизнес. Одни ищут применение своим нереализованным способностям, для них часто бывает даже безразлично, в какой области работать – космонавтике, торговле, медицине. Других привлекает большое жалование, третьим хочется просто где-то скоротать остаток брэнной жизни и лучше это сделать в приятной компании.

На стадии организации и первых самостоятельных шагов новоиспеченного трудового коллектива проблемы носят симптоматический характер. Поэтому, если их вовремя заметить, то решение проблем будет не очень сложным.

Во-первых, следует уточнить цели и задачи, стоящие перед самой фирмой и трудовым коллективом. Подходы к формированию команды и тренировка людей на взаимодействие зависят от того, что требуется в итоге – группа послушных и ответственных исполнителей или креативная бригада, которая разрабатывает новые направления деятельности или работает над маркетинговой политикой.

Девиз такой бригады: «Мы разные и поэтому вместе можем сделать больше, чем каждый в отдельности».

Во-вторых, при подборе кадров целесообразно пользоваться услугами психологов-психоаналитиков или специализированных кадровых агентств.

Дело в том, что каждый человек склонен выбирать общество себе подобных, к примеру, по мировоззрению, образованию, интересам и т.д. Руководитель неосознанно выделяет тех, кто похож на него, и если шеф – человек импульсивный и терпеть не может педантичных и скрупулезных людей, то хорошего глаббуха он может и не заметить.

В-третьих, нужно, чтобы в трудовом коллективе произошло разделение ролей и ответственности, появилась готовность выполнять свой объем работы. Но не экспериментируйте с ролевыми играми: это лучше поручить профессионалам.

На втором этапе жизни трудового коллектива происходят кадровые перестановки, влекущие за собой изменение устоявшихся традиций и обычаев.

Финансовое положение фирмы стабилизируется, появляются служебные автомобили, оргтехника и охрана. Все сотрудники приходят в офис в положенное время, но теперь редко кто засиживается допоздна: работает принцип: «Если ты не успеваешь сделать свою работу в рабочее время, то ты плохой работник». В коллективе вроде бы обсуждаются планы на будущее, внешне все стремятся к изменениям для общего блага, но это только внешне. Все конфликты спрятаны глубоко, действия сотрудников направлены на то, чтобы доказать шефу: с нашим отделом все в порядке, а виноваты другие подразделения.

Назовем условно этот этап «эпоха перемен».

Для характеристики этого этапа воспользуемся разработками канадских ученых Манфреда, Миллера, которые исследовали «патологические» случаи и описали их с помощью медицинской терминологии.

1. «ПАРАНОИДНЫЕ» КОЛЛЕКТИВЫ

В таких коллективах господствует страх, недоверчивость, подозрения по поводу возможных преследований. Тщательно собирается вся «важная» информация – ведь необходимо своевременно вычислить внешних и внутренних врагов и подготовиться к защите. У персонала работает мотивация на защиту. Сотрудники консервативны, боятся рисковать, чувствуют себя потенциальной жертвой. Общение напряженное, люди отстранены и холодны по отношению друг к другу. Для снижения риска в таких организациях разграничиваются все производственные процессы.

2. «ДРАМАТИЧЕСКИЕ» КОЛЛЕКТИВЫ

Вся работа – это шоу, спектакль, рассчитанный на публику, причем этой публикой могут быть коллеги, руководство, клиенты фирмы. Сотрудники очень активны, слишком непринужденны в общении и чрезвычайно предприимчивы. Решения принимаются рискованные, основанные не на фактах, а на стремлении продемонстрировать самостоятельность. Планомерное руководство в этих фирмах считается скучным занятием, руководители одержимы новыми идеями, которые быстро сменяют друг друга. В такой организации невозможно разработать не только долгосрочный план, но и среднесрочный. Колебания и метания, скачки из одной рыночной ниши в другую, видимость активности наиболее характерны для «драматического» коллектива. Финал – банкротство или полный развал фирмы.

3. «ДЕПРЕССИВНЫЕ» КОЛЛЕКТИВЫ

Функционируют в стабильном окружении, без существенной конкуренции. На рынке такая организация некоторое время может продержаться за счет «вчерашних» товаров-услуг. Ее руководители – нечто среднее между экономом и ночным сторожем. Пассивность, неуверенность в будущем и надежда на то, что «все как-нибудь обойдется» – основные настроения в коллективе. Выступать с предложениями и инициативами бессмысленно, главное – сохранить статус-кво.

4. «ШИЗОИДНЫЕ» КОЛЛЕКТИВЫ

В такой фирме руководитель предпочитает ни во что не ввязываться во имя собственной безопасности, с подчиненными сохраняет большую дистанцию, не дает им указаний, его человеческие качества никак не проявляются. Сотрудникам при общении с таким шефом страшно и «холодно». Среди руководителей среднего звена может идти мышиная возня, т.е. борьба за расположение руководства, фирма разделяется на «княжества и графства». Любая информация тщательно скрывается, т.к. является орудием власти. Процветания и благополучия такой фирме ждать не приходится, хотя карьеристы могут вытолкнуть ее наверх на некоторое время, дабы удовлетворить «чувство собственной важности».

5. «ПРИНУДИТЕЛЬНЫЕ» КОЛЛЕКТИВЫ

В такой организации все расписано, систематизировано и утверждено до мелочей. Действия регламентированы, а в толстых папках существуют указания руководства на все случаи жизни. Собственная ниша на рынке у такой фирмы предельно конкретна, все цели определены. Основное стремление сотрудников – избежать ошибок и неточностей, т.к. «шаг вправо, шаг влево, попытка к бегству, прыжок на месте – провокация». В общении между сотрудниками значимую роль играет служебное положение и место, занимаемое на иерархической лестнице. Сложности в таком коллективе начинаются тогда, когда необходимо быстро перестроиться, а у фирмы нет запаса гибкости.

Рассмотрим типовые ошибки, присущие таким коллективам.

1. Руководитель уверен: лучше, чем он, никто не справится с проблемами в его фирме. Это довольно распространенный стереотип многих руководителей. В данной ситуации лучше всего дать им возможность попробовать свои силы. Мировая практика бизнес-консультантов свидетельствует, что только единицы справляются с проблемами самостоятельно. Как правило, это руководители достаточно мощных корпораций, которые вкладывают много средств в тренинги, семинары и другие обучающие программы не

только для себя, но и для своих подчиненных. Менее крупные фирмы чаще пользуются услугами приглашенных консультантов.

2. Руководитель не дает возможность глубоко изучить проблему, пытаясь получить ответ после 10-минутной беседы. Он не хочет, чтобы кто-то «чужой» узнал о том, что происходит в коллективе.

Но ведь для того, чтобы выяснить причину, нужно пройти серьезное обследование, которое должны проводить специалисты разных профилей, иначе истинную причину заболевания можно не обнаружить.

3. Руководитель считает, что есть просто психологически несовместимые люди и его задача – сразу их распознать.

Это не совсем правильная точка зрения. Очень часто в одной фирме работают совершенно несовместимые люди, а фирма процветает. Бывает и наоборот. Одна из главных задач руководителя – объединить людей для выполнения конкретной задачи, тогда у них не будут возникать мысли о несовместимости. При господстве убеждения, что все люди отличаются друг от друга и что различие может приносить пользу, конфликтов практически не будет. А для более эффективного достижения желательно не «ставить в одну упряжку» двух лидеров, если они относятся к категории «решительных, упрямых и настойчивых». Лучше, когда в отделе (или группе) будет один «ведущий» и несколько «ведомых».

Некоторые психологи склонны рассматривать проблемы трудового коллектива как проблемы человеческих взаимоотношений в семье.

В этом есть определенный смысл: семейные проблемы ближе и понятней каждому человеку.

Древний восточный мудрец, учитель говорил: «Даже если однажды вы вдруг постигнете, что все во вселенной в высшей степени совершенно, то вы найдете далее, что все же она еще находится в стадии преобразования».

Когда вы и это перестанете замечать, то это означает ваше первое достижение, хотя пока еще и частичное».

Тема 5. Организационная культура как социально-психологическая проблема

Влияние организационного поведения на культуру организации

Общеизвестно, что гарантией успеха предприятия во многом является эффективное построение организации, а также динамичное управление. «Организовать» – значит спланировать и определить те функции и действия, которые необходимы для выполнения той или иной работы, а также объединить эти функции и действия в рамках группы, сектора, отдела, подразделения.

Организация состоит из лиц, которые имеют перед собой некую цель; работают в одной команде, группе; используют определенные знания и технические приемы; выступают как единый и целостный организм. Организацией часто также называют отдельную фирму как производственную единицу, представляющую собой единое-целое.

Менеджмент осуществляет свои функции в направлении выполнения поставленных задач через посредство людей, используя разнообразные технические приемы, в рамках той или иной организации.

Появление понятия обычно связывают с докладом Р.Гордона и Д.Хауэла (1959), в котором авторы на основе анализа результатов опросов студентов и преподавателей бизнес-школ пришли к выводу, что будущим менеджерам-практикам недостаточно изучения психологии и что необходимо создание такой учебной дисциплины, которая охватывала бы широкий спектр вопросов, касающихся поведения людей и групп в организациях. Эта дисциплина должна была аккумулировать опыт практического менеджмента, управленческого консультирования и в научном плане основываться на концепциях и теориях не только психологии, но и социологии, теории организаций и других областей знания.

Структура дисциплины «организационное поведение» была предложена в 1958 г. Г. Левиттом в опубликованной им книге *Managerial Psychology*. Оглавление этой книги, затем многократно переизданной, фактически воспроизводится в большинстве учебников и пособий по организационному поведению. Логика изложения Г. Левитта носит простой и ясный характер и дана в такой последовательности:

- ✓ психологические явления, связанные с индивидуальным поведением человека и могущие иметь отношение к его жизни в организации;
- ✓ феномены общения и взаимодействия в парах;
- ✓ малые группы, насчитывающие до 20 участников; взаимодействие между малыми группами;
- ✓ группы, в которых может участвовать до сотни человек;
- ✓ явления, характерные для больших групп, насчитывающих сотни и тысячи человек.

Организационное поведение – это систематическое изучение поведения людей внутри организаций, а также отношений внутри организации. Поведение людей в организации не случайно. Каждый человек уникален, но отношения и поведение сотрудников в организации можно объяснить и даже предсказать, если анализировать его на трех уровнях: индивидуальном, групповом и организационном. Определение Стивена Коссена: «Организационное поведение – это дисциплина, изучающая поведение людей и их взаимоотношения в организации с целью объединения нужд и устремлений каждого сотрудника в отдельности с нуждами и целями организации в целом» (Kossen S., 1994).

Организационное поведение – это предмет, который возник на пересечении многих дисциплин, внесших достаточный вклад в его становление: социологии, психологии, теории организации, управления персоналом, физиологии труда, НОТ. Основание для их объединения объясняется повышенным и избирательным интересом специалистов в области организационного поведения к проявлениям качеств человеческой деятельности на всех этапах организации. Поэтому, если речь идет об органических или гуманитарных моделях функционирования организации, оправданно предположить, что они появились под влиянием рассматриваемой дисциплины. Многие достаточно распространенные в настоящее время макроконцепции менеджмента: обучающейся, адаптивной, креативной организации составляют важные разделы дисциплины организационного поведения.

Понятие «организационное поведение» было введено в связи с необходимостью обозначения разнообразных поведенческих реакций личности (группы) на организационные воздействия (стимулы, ролевые и административные требования, предписания и санкции), а также в связи с вариативностью типов этих реакций. Необходимость изучения организационного поведения заключается в том, что:

1. Поведенческие реакции на однородные внешние воздействия разнообразны.
2. Поведение людей в организации и вне ее различно.
3. Поведенческие реакции одного и того же человека (группы, организации) различны в разных ситуациях.

Организационное поведение можно классифицировать следующим образом:

1. По степени осознанности человеческого поведения: осознанное и неосознанное.
2. По целям: направленное на решение индивидуальных, групповых, общеорганизационных целей.
3. По типу субъекта-носителя: индивидуальное, групповое, ролевое и организационное.
4. По типу воздействия на субъекта-носителя: реактивное (реакция на соответствующие санкции со стороны лидера, группы или организации), конформное (воспроизведение поведения лидера, группы), ролевое (ответ на безличные требования должностных и профессиональных предписаний).
5. По последствиям реализации данного типа поведения для группы: конструктивное (ориентированное на укрепление единства или повышение эффективности деятельности группы) и деструктивное (ведущее к дезинтеграции и снижению эффективности деятельности группы, организации).
6. По форме протекания: кооперированное (ориентированное на поддержание сотрудничества) и конфликтное.

Механизмы и способы объяснений различных типов организационного поведения (подходы к изучению организационного поведения).

В рамках психологической науки

В рамках психологической науки можно выделить несколько принципиально различающихся методологических ориентаций, на которых основываются объяснения вариативности ОП:

- ✓ Методология индивидуальных различий – особенности поведения социальных субъектов объясняются наличием врожденных или приобретенных черт человека (группы);
- ✓ Бихевиористский и необихевиористский подходы – поведение описывается в терминах адекватных рациональных реакций на различные внешние воздействия, при ко-

торых человек (группа) сознательно выбирает линию поведения в целях повышения вознаграждения и избежания негативных санкций;

✓ Психоаналитический подход – поведение описывается как неосознанное и являющееся следствием внутриличностных конфликтов и амбивалентных стремлений человека;

✓ Когнитивная методология – ОП рассматривается как результат интерпретации индивидом (группой) конкретной ситуации;

✓ Гештальтпсихология – реальное поведение индивида (группы) интерпретируется как реализация жизненных стратегий, корректируемых в соответствии с жизненными стратегиями других;

✓ Концепция групповой динамики – индивидуальное и коллективное поведение описывается в контексте процессов развития группы.

В рамках социологической науки

✓ Социально-типический подход – предполагается, что для той или иной группы как субъекта организационных отношений и объекта управления характерны типичные (изначально присущие или выработанные) свойства и черты, обусловленные социальной (культурной, профессиональной и др.) принадлежностью;

✓ Теория социального действия – ОП рассматривается как следствие рациональных (ограниченно рациональных) скоординированных коллективных действий, при которых каждый индивид (группа) учитывает участников взаимодействия;

✓ Нормативно-институциональный подход – ОП рассматривается в контексте функционирования единой социальной системы и трактуется как результат принятия индивидом установленных в социуме социальных норм, ролевых требований и санкций за нестандартное поведение, что обеспечивает необходимый уровень предсказуемости и порядка;

✓ Функционалистский подход – поведение индивида (группы) рассматривается в рамках единой социальной системы; предполагается, что взаимодействующим индивидам (группам) свойственно изначальное стремление к сохранению и укреплению социальной целостности; все процессы осуществляются в целях выживания социальной системы, обеспечения интеграции, сотрудничества, равновесия;

✓ Интеракционистский подход – ОП описывается через призму процессов взаимодействия, когда индивид (группа) вынужден в своем поведении учитывать систему ожиданий (ролевых предписаний);

✓ Конфликтный подход – ОП рассматривается в терминах столкновения противоположных интересов и позиций участников взаимодействия, через призму борьбы за дефицитные материальные и социальные ресурсы; конфликт трактуется как нормальное явление, лежащее в основе изменений и повышения степени интеграции социальной системы;

✓ Модели социального обмена – взаимоотношения индивидов, групп и организаций описываются как рациональное поведение, под которым понимается взаимовыгодный обмен деятельностью и вознаграждениями;

✓ Феноменологический подход – ОП трактуется как следствие сознательного, постоянно корректируемого взаимодействия различных акторов, которые преследуют свои цели, временно объединяются в коалиции или конфликтуют между собой и постоян-

но конструируют и интерпретируют конкретную ситуацию средствами наличной и создаваемой культуры;

✓ Инвайронментальный подход – человеческое поведение рассматривается как поиск наиболее рационального способа взаимодействия с внешним окружением.

Организационная культура

Организационная культура – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в ее рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной перед ними цели.

Организационная культура в современной организационной психологии является одним из наиболее модных подходов к пониманию корпоративной жизни. На становление данного конструкта оказали влияние различные области организационной мысли и эмпирических исследований. Уже почти двадцать лет данное понятие, заимствованное из культурной (социальной) антропологии, обсуждается исследователями, «гуру» от бизнеса, журналистами, а также линейными менеджерами. Существует довольно много объяснений тому факту, почему данная тема стала такой популярной.

Попытки объяснить рыночные успехи стран Тихоокеанского бассейна, которые достигли и превысили уровень США и стран Западной Европы в области производительности, качества, инноваций и сервиса, привлекли внимание к значению ценностей, разделяемых японскими менеджерами и рабочими, как важной детерминанте их успехов. Доказывалось, что эти ценности воплощаются в поведенческих нормах и корпоративной культуре, которая демонстрирует приверженность качеству, решению проблем и кооперативным усилиям в большей степени, чем это обычно имеет место в подобных организациях за пределами Японии. Но не только возросшая конкуренция и упор на качество вели к росту внимания к проблеме культуры.

Другие факторы, такие как: сопротивление изменениям в процессе реструктуризации, проблемы производительности, потребность в большей гибкости, а также вопрос, почему одни компании являются более инновационными, чем другие, также привели некоторые теории к поиску объяснений в корпоративной культуре.

Позднее исследователи в западных странах, занимавшиеся изучением и установлением перечня характеристик экономически успешных организаций, отметили определенные аспекты культуры, такие как сила и распространенность базовых ценностей, в качестве важных элементов их успеха. Таким образом, предполагалось, что ценности и поведенческие нормы, которые являются частью компании и которые как определяют, так и направляют ее, являются важной частью их экономического успеха.

Стимулируемое частично этими работами, а также возросшим международным соперничеством за новые рынки и сохранение старых, внимание к качеству (которое может быть определено как работа по стандартам, превышающим норму) и обслуживанию покупателей высветило значение человеческого аспекта в организациях.

В последние двадцать лет в управленческих кругах корпоративная культура была ароматом месяца. Но несмотря на то, что книг, статей и научных докладов, появляющихся по данному вопросу, насчитывается огромное число, и сейчас эта тема широко принята в профессиональных и академических кругах. Понятие организационной культуры используется для предсказания и объяснения широкого разнообразия поведения в организациях, как успешного, так и неуспешного.

Многие большие и малые организации предпринимают попытки внедрения так называемых программ по изменению культуры. И сейчас она продолжает активно обсуж-

даться и анализироваться в организационной психологии, а также на заседаниях советов директоров компаний. Для некоторых менеджеров и ученых в области управления уже достаточно долгое время культура ясно показывает тот факт, что мягкие вопросы человеческих ресурсов могут играть очень важную роль в успехе или неудаче организации.

Однако не стоит думать, что приложение данного антропологического концепта к управлению является чем-то очень новым. Ссылки на него можно найти в литературе, по крайней мере, лет тридцать назад. Однако организационные психологи были склонны чаще использовать связанные с этим понятием термины, такие как климат, ценности, нормы и убеждения, чем собственно культура. Тем не менее, такие факторы, как влияние социологии и антропологии на управленческую науку, а также экономический рост дальневосточных организаций, означали, что подобные культуре понятия можно рассматривать в качестве частичного объяснения успеха, а, следовательно, и тот факт, почему культура является столь популярной темой сегодня. Л. Смирнич и М. Калас (1987) предложили три объяснения популярности этого понятия.

Во-первых, существует сдвиг в точке зрения на управление бизнесом, ясно показывающий, что национальная и корпоративная культура может быть более важным фактором в определении организационной эффективности, чем стратегия.

Во-вторых, произошел сдвиг в теории организации и коммуникации к более радикальному мягкому подходу, который рассматривает организацию как социально сконструированную, исследует символическую природу менеджмента и уникальное использование языка в организации.

В-третьих, произошел также сдвиг в гуманитарных науках от позитивистского объяснения к конструктивистскому пониманию, которое подчеркивает значимость субъективного восприятия работников.

Как происходит, что так много индивидов в организации разделяют базовые установки, поведенческие паттерны, ожидания и ценности? Другими словами, как культура формируется и поддерживается? Что является источником корпоративной культуры? Организационная культура основывается на потребности индивидов снизить неопределенность и иметь некоторые опоры для направления своих действий. Эта потребность в снижении неопределенности удовлетворяется посредством развития поведенческих стандартов (что можно и что нельзя делать) и норм восприятия событий.

Во-первых, культура может быть начерчена, по крайней мере, частично основателями компании или теми, кто сильно определял ее в прошлом. Эти люди часто обладают сильной личностью, четкими ценностями и ясным видением того, какой должна быть организация.

Так как они играют ключевую роль в отборе начального штата компании, их установки и ценности передаются готовыми новым сотрудникам. Результатом является то, что их точка зрения становится единственной принятой в организации, и продолжает существовать, пока основатели находятся у руля компании или даже дольше. Классическим примером являются монашеские ордена, которые строго следуют правилам, установленным основателями, даже можно сказать догматично следуют. На протяжении времени, во время которого формируется культура, причины, почему люди делают вещи (таким образом), могут быть забыты, однако ценности и философию основателей они увековечивают.

Во-вторых, организационная культура часто развивается или изменяется под влиянием переживаемых организацией внешних экстремальных событий. Каждая организация должна найти свой имидж и нишу в своем секторе на рынке. В борьбе за это она может обнаружить, что некоторые ценности и практики работают лучше, чем другие. Например,

одна компания может постепенно приобрести глубокую разделяемую приверженность высокому качеству, а другая может найти, что продажа продукции со средним качеством, но по низким ценам, для нее работает лучше. В результате становится доминантной ценность, центрирующаяся вокруг ценового лидерства. Таким образом, организационная культура формируется под влиянием взаимодействия с внешним окружением, которая может быть в состоянии постоянного изменения. Отсюда постоянное давление на организационную культуру в сторону ее изменения с целью подгонки к внешнему окружению, особенно в бурные времена.

Действительно, это происходит потому, что деловая среда изменяется быстрее, чем корпоративная культура, которая рассматривается многими менеджерами как фактор успеха в бизнесе.

В-третьих, культура развивается из потребности поддержки эффективных рабочих взаимоотношений среди членов организации. Различные ожидания и ценности могут развиваться в зависимости от природы бизнеса и характеристик личности, необходимых для работы. Так, если компания нуждается в быстрых и открытых коммуникациях между своими работниками, а также неформальных рабочих взаимоотношениях, то вероятно в ней будет цениться открытое выражение точек зрения. Наоборот, сильно отличающиеся от этого ценности и стили коммуникации могут развиваться в организациях, работающих в других отраслях и имеющих другой тип персонала. Как только группа пройдет хорошо известные стадии в своем развитии: формирование, конфликт, формирование норм и исполнение задачи, так возникает корпоративная культура.

По мнению Э.Шейна (1990), это развитие поведенческих норм является сердцем культуры. Он пишет, что «...культура формируется под влиянием двух главных факторов.

Во-первых, это формирование норм вокруг критических инцидентов, особенно когда случаются ошибки. То есть, уроки, полученные из важных корпоративных событий (часто кризисов), являются весьма важными факторами в формировании (или изменении) культуры. [46]

Во-вторых, это идентификация с лидерами и то, на что они обращают внимание, что измеряют и контролируют; как лидеры реагируют на критические события и кризис организации; моделирование ролей и обучение; операциональные критерии получения вознаграждений и статуса; критерии набора, отбора, продвижения, отставки и увольнений».

Роль уникальных лидеров-визионеров нельзя недооценивать. Понимание факторов, ведущих к установлению корпоративной культуры, является важным, потому что также служат прояснению факторов, на которых необходимо концентрировать внимание при изменении данной культуры.

Рассмотрим понятие «корпоративная культура» более конкретно. Культура является ключевым понятием многих социальных наук. Одно из наиболее полных, по мнению автора, определений культуры было сформулировано Кребером и Клакхоном (1952: 181) после исчерпывающего исторического обзора соответствующей литературы. Культура состоит из паттернов, эксплицитных и имплицитных, поведения, приобретаемых и передаваемых с помощью символов, конституирующие отличительные достижения человеческих групп, включая их воплощение в артефактах; сущностное ядро культуры состоит из традиционных (то есть, исторически унаследованных и отобранных) идей и особенно связанных с ними ценностей; культурные системы, с одной стороны, могут рассматриваться как продукты действий, а с другой, как элементы условий для дальнейших действий.

Это определение часто повторяют, но есть другая попытка дать более четкое и исчерпывающее определение. Так, Элдридж и Кромби (1974: 89-90) отмечают:

Культура является характеристикой всех организаций, посредством которой, в то же самое время, выражается их индивидуальность и уникальность.

Культура организации отсылает к уникальной конфигурации норм, ценностей, верований, способов поведения и т.д., характеризующей манеру, в которой они комбинируются группами и индивидами для делания дел. Отличие определенной организации тесно связано с ее историей и прошлыми решениями и лидерами, оказавшими воздействие на формирование ее характера. Он выражается в традициях и нравах, идеологии, с которой считаются члены, так же как в стратегических выборах, которые делает организация как целое. Индивидуальность и культурное отличие организации достигается с помощью более или менее постоянного опыта выбора, во всех секторах и на всех уровнях. Характер организационного выбора является одним из главных проявлений организационной культуры.

Элдридж и Кромби привлекли внимание к трем измерениям культуры: глубина или вертикальное измерение, широта или горизонтальная координация составных частей и измерение продвижения, которое связано с координацией во времени. Они описали их следующим образом: Примером измерения глубины является формулирование и принятие политики, программ, процедур и практики, которые представляют базовые ценности и стратегическую приверженность организации в целом побуждение поведения на поверхности, в каждодневном функционировании организации.

Понятие организационная культура является причиной большой путаницы. Хотя существует множество определений, они часто бывают неясными и чрезмерно общими. Эта путаница усугубляется различными дисциплинами, интересующимися данной проблемой (антропология, социология, психология), которые при возрастающем числе определений, не вносят необходимую ясность. Следовательно, психологам профессий и специалистам в области организационного поведения можно предъявить обвинение в том, что они скорее мутят воду, чем проясняют понятие.

Рассмотрение того, как различные исследователи и авторы обзоров понимают концепт организационная или корпоративная культура, является полезным, утверждает автор. Существует несколько способов достижения полезного, ясного, работающего определения. Некоторые предпринимают попытку специфицировать измерения культуры (Schein 1990, Hampden-Turner 1990); другие концентрируются на функциях корпоративной культуры (Williams et al. 1989, Graves 1986); третьи прилагают серьезные усилия по классификации культур (Deal & Kennedy 1982). И конечно существует множество попыток просто кратко определить ее (Gonzalez 1987, Bowers & Seashore 1966).

Тема 6. Социальные роли руководителя организации

Информационное обеспечение социального управления

Впервые понятие «информация» было дано в рамках теории информации в 50-е годы XX века в трудах К. Шеннона и Н. Винера в связи с появлением науки кибернетики, где данная теория определялась как количественная математическая теория.

В последнее время понятие «информация» углубляется и дополняется, вследствие чего оно стало употребляться во многих областях научного знания.

Если раньше в советском энциклопедическом словаре информация определялась как «сведения, передаваемые людьми устным, письменным или иным способом», то сейчас по определению ЮНЕСКО информация рассматривается как «универсальная субстанция, пронизывающая все сферы человеческой деятельности, служащая проводником знаний и мнений, инструментом общения, взаимопонимания и сотрудничества, утверждения стереотипов мышления и поведения».

Не остались в стороне в использовании термина «информация» и социальные науки.

Социальная информация определяется как «ориентированное знание о состоянии социальной системы, процесс обеспечения информационных потребностей общества на основе применения информационных технологий».

Значение информации очень велико, оно представляет собой интеллектуальный фонд человеческих ресурсов, значение которых постоянно растет.

Большую роль информация играет в управлении социальными процессами, так как здесь информационное обеспечение необходимо на каждом этапе социального управления, будь то постановка целей или принятие управленческих решений. Вследствие этого сбор и обработка информации является важным компонентом в структуре социального управления.

Информация представляет собой знание, но не всякое знание есть информация.

Информация должна обладать рядом признаков. Прежде всего, она должна основываться на объективных данных и в полном объеме отражать управленческий процесс. Информация должна своевременно поступать для переработки субъектам управления, иначе вся ее значимость будет сведена к нулю. Кроме этого информация должна быть четкой и понятной, не допускающей разнотолкования и экономичной при сборе, сохранении и передаче ее.

Информация может быть обычной и научной. В социальном управлении используется научная информация. Здесь она зависит от характера объекта управления, от задач, которые перед ним ставятся, а также от осведомленности субъекта.

Информация, используемая в социальном управлении, представляет собой сложную совокупность различных информационных потоков, поступающих на разных этапах функционирования социальной системы. Поэтому важной задачей для эффективного управления является отбор нужной информации из представленного разнообразия.

Всю информацию можно разделить на внутреннюю и внешнюю.

Внутренняя информация представляет собой информацию, циркулирующую внутри системы, между ее компонентами, обеспечивая их взаимодействие, объединяя в единое целое.

Внешняя же информация обеспечивает связь данной системы с другими системами, имеющими на нее различное влияние.

Большое значение имеет постоянное движение информации между субъектом и объектом управления. Здесь выделяют прямую и обратную информацию. С помощью первой идет своевременное поступление различных команд со стороны субъекта объекту. С помощью обратной информации субъект узнает о состоянии объекта, о его движении к поставленной цели. В результате вышесказанного происходит эффективное управление системой. Для того, чтобы достичь оптимума в информационном потоке, необходимо использовать методику и технику сбора первичных данных, а также приема и обработки информации.

В связи с этим большое значение имеет подготовка специалистов в управлении к деятельности, связанной с восприятием, обработкой информации.

Огромную роль в информационном процессе играет применение достижений современных технических средств.

Сейчас большое количество стран приняло на вооружение информационную систему развития. Благодаря этому наука и технический процесс поднялись на небывалую высоту по сравнению с тем, как им это помогали сделать в прошлом физика, химия, механика.

В настоящее время информация играет огромную роль во всех областях человеческой деятельности. Это привело к появлению новой науки – информатиологии, которая призвана изучить и исследовать процессы и явления микро- и макромиров вселенной, обобщить практический и теоретический материал физико-химических, астрофизических, ядерных, биологических, космических и других исследований с одной информационной точки зрения.

Для успешного социального управления необходимо быстро перерабатывать большой поток информации, выбирать нужную информацию и принимать своевременные решения, но здесь человек ограничен своими физиологическими возможностями. Поэтому в социальном управлении широко используется компьютерная техника, которая может выполнять большую работу по анализу, синтезу, переработке информации, а также ее хранению.

Быстрое развитие микроэлектроники привело к изменению технического оснащения аппарата управления, что в свою очередь повлияло на саму технику социального управления. Прежде всего в работу внедряются различные микрокомпьютеры, которые являются составной частью информационной системы. Благодаря компьютерам улучшается и становится более качественной техника хранения и обработки информации. Труд руководителя становится автоматизированным. Большую часть работы по составлению планов, усовершенствованию системы контроля передается компьютеру.

Исключительное значение имеет система телекоммуникаций, позволяющая быстро получить информацию из отдаленных районов, провести телеконференции. Все это помогает осуществить личное общение на большом расстоянии, а также сэкономить деньги и время, сократить географическое пространство, что позволяет эффективнее использовать сам процесс социального управления.

В связи с этим труд руководителя становится все более интеллектуальным, требующим знания в области умения пользования компьютерной техникой, составления программ для машинных носителей информации. Кроме этого необходимы умения быстрого ориентирования в создавшихся ситуациях, умения принимать своевременные решения, разрешать конфликты. Поэтому в подготовке управленческих кадров большое значение уделяется развитию творческих способностей, принятию стратегических решений.

В современном мире формируется новый тип культуры – гуманитарно-технологический. Поэтому для успешного функционирования общества необходимо интегрально использовать гуманитарные и технические достижения.

Это позволит использовать различные информационные ресурсы общества, что в свою очередь поможет оптимизировать разнообразные информационные процессы.

Сейчас большинство населения во многих странах связано с обработкой и передачей различной информации. В результате появляется необходимость в освоении новых информационных технологий, так как они играют важную роль в информационном воздействии между людьми.

Развитие информационных технологий позволяет различным странам входить в информационное пространство мирового сообщества, например, использовать международную компьютерную сеть Internet. Такие действия очень важны для развития экономики, науки, образования, культуры.

Так, в системе образования широко используются компьютерная, телевизионная техника, учебные программы и информация на оптических дисках.

В области культуры развитие информационных технологий помогает сохранить различные реликвии и обеспечить доступ к ним, не беспокоясь за их сохранность. Кроме этого использование новейших технологий позволяет создавать компьютерные и электронные копии произведений культуры, а также создания нового направления в культуре – экранного искусства.

Также большую роль информатика и информационные технологии играют в обеспечении национальной безопасности. Например, в проблемах обеспечения военной безопасности, где используется современная компьютеризированная техника, в обеспечении безопасности в борьбе с организованной преступностью, когда необходимо внедрение в сферу органов безопасности важнейших достижений средств информационных технологий. Большое значение изучаемые технологии имеют в экологической проблеме, например, в обеспечении химической безопасности человека в современном мире.

Еще одна проблема, с которой столкнулось современное общество – это информационная безопасность. Осуществление данной безопасности, то есть обеспечение данного общества достоверной информацией, ограничение информационного диктата, исключение ложной информации также требует применения различных информационных технологий.

В связи с вышесказанным, можно отметить, что информация оказывает огромное влияние на все стороны общественной жизни. Поэтому сейчас многие ученые говорят о социотехнической революции, которая повлияет на радикальные изменения во всей деятельности социального управления. Следовательно, вскоре всем предстоит решать проблему адаптации в новых информационных условиях. Это повлечет за собой необходимость приобретения знаний о новейших информационных технологиях и информатики.

Особенно большое внимание нужно будет уделить закономерностям влияния информационных технологий на развитие общества, человека, на роль человека в обществе. В противном случае незнание данных законов, элементарных правил повлечет за собой перевоплощение информации из блага во зло, которое станет мешать различным процессам общественной жизни, а также принятиям управленческих решений.

Принятие управленческого решения

Важнейшим этапом в управленческой деятельности является принятие управленческого решения.

«Решение представляет собой такой акт органов управления или руководителя, в котором не только поставлена цель, но и сформирован ряд задач, предусмотрены исполнители, выделены ресурсы (трудовые, материальные, финансовые), закреплена ответственность».

Управленческое решение принимается тогда, когда по каким-либо причинам возникает проблемная ситуация. Данная ситуация всесторонне изучается: причины возникновения, вероятные последствия, возможные проблемы при ее ликвидации.

Здесь могут быть затруднения внутреннего характера, такие как наличие ресурсов, квалификации кадров. И внешнего характера – это связи с внешним миром, поставщиками, заказчиками. Каждой проблеме соответствует определенный тип ее решения.

В самом принятии управленческого решения можно выделить несколько стадий: сбор, анализ, обработка информации о внутренних и внешних условиях. Кроме этого при подготовке к принятию решения используют различные технические средства, методы исследования, моделирования, использование электронно-вычислительной техники.

Не смотря на большую предварительную подготовку в данном процессе, эксклюзивное значение имеет творческий потенциал человека. Так как любое решение субъекта управления направлено на человека, социальную организацию, затрагивает их интересы, побуждая к деятельности.

Принятие решения по сути своей является выбором. Выбором из множества разнообразных вариантов.

Управленческое решение отличается от других решений тем, что имеет две ступени. Субъект управления в процессе управленческой деятельности принимает решения о том, как он должен руководить и, кроме этого, принимает решения, как должны действовать подчиненные.

Управленческие решения всегда социальные. Поэтому последствия принятого решения носят не только производственно-экономический характер, но и нравственно-психологический, который выражается в позитивной или негативной реакции подчиненных.

Решения имеют несколько видов классификаций.

В зависимости от того, как тщательно изучена проблемная ситуация выделяют такие решения: решения уверенности, риска и неуверенности.

Управленческие решения различают и в зависимости от уровня трудности данной ситуации. М. Вудкок и Д. Френсис в связи с этим выделяют 4 уровня принятия решений.

Рутинный уровень. Это принятие решений для преодоления повседневных проблем. Принятие решений происходит по заранее обдуманной программе.

Селективный уровень. Здесь руководитель из ряда возможных решений должен выбрать одно, которое больше всего подходит к данной ситуации.

Адаптационный уровень. Здесь руководитель старается обнаружить новое решение для известной проблемы.

Инновационный уровень. На данном уровне перед руководителем возникают неожиданные проблемы, которые требуют от него неординарных решений.

Еще одна классификация управленческих решений основана на единоначалии и коллегиальности принятия решений. Здесь выделяют такие уровни:

1. Единоличное принятие решения руководителем без консультации с сотрудниками и без дальнейшего их осведомления. Директивный стиль руководства.

2. Единоличное принятие решений, с дальнейшим ознакомлением этого решения с сотрудниками. Директивно-коллегиальный стиль руководства.

3. Единоличное принятие решения с предварительным совещанием специалистов по данному вопросу. Коллегиальный стиль руководства.

4. Принятие совместных решений. Коллегиально-либеральный стиль руководства.

5. Решения принимаются подчиненными. Либеральный стиль руководства.

Следующая классификация принятия решений по числу имеющихся альтернативных решений. Различают бинарные решения (выбор из двух вариантов) и многовариантные решения. Выделяют также:

- альтернативно-условные;
- компромиссные и бескомпромиссные;
- перестраховочные и смелые;
- перспективные и текущие.

Так как ответственность в принятии управленческого решения лежит в большей мере на руководителе, то последний должен обладать рядом личных качеств, которые помогают ему справиться с данными проблемами.

Принято различать руководителей с внутренней стратегией и руководителей с внешней стратегией при принятии решений. Первые считают, что правильность выбранного решения, достижение его целей зависит, прежде всего, от собственных профессиональных качеств, интеллекта, творчества. Руководители второго типа считают, что результаты от принятых решений зависят от внешних условий, на которые невозможно оказать влияние.

Выделяют несколько типов принятия решений в зависимости от сочетания психологических качеств: продуктивности мышления и критичности.

Первое качество представляет собой разработку новых предложений, гипотез, инноваций. Второе качество включает в себя тщательную проверку, проработку различных предложений, гипотез.

1. Импульсивное решение. Явное преобладание продуктивности решения над критичностью.

2. Рискованное решение.

3. Уравновешенное решение.

4. Осторожное решение.

5. Инертное решение. Преобладание критичности мышления над продуктивностью.

Немаловажное значение в принятии решения имеет место такое качество руководителя, как решительность, то есть способность самостоятельно принимать решения и брать на себя ответственность.

Руководитель стремится к тому, чтобы выбранное им решение было максимально эффективным. Для этого учитываются факторы, влияющие на принятие решения:

- информационный фактор;
- мотивационный фактор;
- характерологические факторы;
- технологические факторы.

При принятии решения человек всегда на кого-то или на что-то ориентируется: на дело, на окружающих людей, на вышестоящего руководителя, на себя.

Для того, чтобы решение было более действенным, следует подвести к необходимости принятия данного решения подчиненного. Так как в этом случае решение не будет казаться навязанным и угнетающим.

Для принятия каждого решения необходим свой определенный момент. Поэтому важно не упустить его, так как в противном случае ожидаемый результат не будет столь эффективным или вообще не будет эффективен.

В принятии решений выделяют несколько принципов:

1. Принцип системности. Это всесторонний учет факторов, влияющих на данную ситуацию.

2. Принцип стандартизации. Различные проблемные ситуации можно разделить на стандартные и нестандартные. В случае стандартных ситуаций имеются разработанные формы поведения, решения, которыми и стоит воспользоваться. К нестандартным ситуациям применяют инновационные методы.

3. Принцип оптимальной информированности. Для принятия эффективного управленческого решения необходимо иметь достаточную информационную базу.

4. Принцип автоматизма реализации управленческих решений. Данное управленческое решение должно своевременно доходить до подчиненных и являться руководством к действию.

5. Принцип учета вероятных последствий. При принятии решений руководитель предполагает и учитывает, какие последствия может вызвать данное решение.

6. Принцип свободы выбора. Для эффективного принятия управленческого решения необходим выбор из возможных вариантов.

7. Принцип ответственности. Руководитель должен брать на себя ответственность за принятие решения и его реализацию.

8. Принцип соразмерности прав и ответственности. Ответственность за принятие решения должна быть связана с обязанностями и возможностями руководителя и исполнителя.

9. Принцип творчества. Для принятия своевременных решений руководитель должен использовать свой творческий потенциал, уметь планировать и использовать нововведения.

10. Принцип своевременности. Принятое решение будет тогда эффективным, когда используется для этого благоприятный момент.

11. Принцип единства единоначалия и коллегиальности.

Для того, чтобы решение было эффективным руководитель может проводить предварительные консультации с сотрудниками.

12. Принцип соучастия. В принятии решения должны оказывать участие все те, кто непосредственно с ним связан.

Процесс принятия решений состоит из нескольких стадий. Сама структура принятия решений имеет гибкость и непосредственно зависит от сложившейся ситуации.

1. Настройка. Определение проблемы и трудностей с нею связанных.

2. Цели. Постановка цели, ясной для всех участников принятия решений.

3. Критерий успеха. Необходимо учесть критерии и оценку удачи при принятии решения.

4. Информация. Для решения проблемы необходимо достаточное информационное обеспечение.

5. Планирование. Необходимо составить четко структурированный план, понятный всем сотрудникам.

6. Действия. Реализация плана.

7. Анализ действий для последующего их улучшения.

По окончании действия необходима оценка причин его удач и неудач для дальнейшего эффективного управления.

Существуют и другие подходы к процессу принятия решений. Кроме этого используются различные методы для принятия решений (общие, групповые, воздействия).

При принятии управленческого решения руководитель, в зависимости от сложившейся ситуации, использует определенный набор подходов и методов, наиболее подходящих в данный момент.

Социальный контроль и эффективность управления

Смысл управленческой работы сводится не только к принятию управленческих решений, но и к социальному контролю по реализации их, корректировке, определению эффективности данного решения.

«...социальный контроль – это совокупность средств и приемов, с помощью которых общество гарантирует, что поведение его членов, отдельных субъектов управления, социальных групп будет осуществляться в соответствии с установленными общественными нормами и ценностями».

Выделяют такие способы ведения социального контроля:

1. Эффективное воспитание и социализация. Здесь люди сознательно принимают нормы, ценности, законы общества.

2. Принуждение. Если отдельный индивид или социальная группа отклоняются от норм, принятых в обществе, то общество прибегает к применению определенных санкций по отношению к ним, для преодоления отклонений от норм.

3. Политическая, нравственная, юридическая, финансовая и другие формы ответственности.

Социальный контроль рассматривается как заключительная часть управленческого процесса. Здесь социальный контроль рассматривается как проверка и наблюдение эффективности выполнения управленческих решений, а также подведение результатов управленческих действий.

Социальный контроль участвует в обеспечении стабильности общества, регулирует отношения между различными социальными организациями, служит для обнаружения отклонений от заданных целей и их причины, разрабатывает активные меры по ликвидации случившихся отклонений.

Также выделяют следующие функции социального контроля:

1. Диагностическая функция.

Для осуществления социального контроля необходимы знания о состоянии анализируемой системы.

2. Функция обратной связи.

Данная функция позволяет руководителю принимать своевременные и эффективные решения.

3. Ориентирующая функция.

Те вопросы, на которые руководитель постоянно обращает внимание, приобретают особое значение в сознании исполнителей, и свое внимание они направляют, прежде всего, на выполнение решений, связанных с данными вопросами.

4. Стимулирующая функция.

Она направлена на вовлечение в работу всех человеческих ресурсов.

5. Корректирующая функция.

Выполнение контроля, как руководителем подчиненного в выполнении решений, так и подчиненным руководителем в эффективности данного решения.

6. Педагогическая функция.

Правильный контроль побуждает к добросовестному труду.

Различают несколько разновидностей контроля.

1. Предварительный контроль.

Его задача – дать исчерпывающую оценку применяемому решению.

2. Текущий контроль.

С помощью данного контроля исправляют недостатки, возникающие в процессе выполнения решения.

3. Последующий контроль.

Этот контроль рассматривает, насколько эффективным было принятое решение.

Эффективность социального управления состоит в достижении поставленных целей (основной из которых считается улучшение качества жизни граждан). А также решение задач, связанных с поставленными целями, при небольших затратах ресурсов. Одной из важных задач в достижении эффективности является согласование различных целей, учет сроков их достижения и получение ожидаемых результатов.

Для оценки эффективности используют построение оптимальной модели объекта управления на основе мирового и передового опыта и наложения ее на реальную жизнь.

Оценить изменения и перемены помогают показатели, статистические данные, критерии, эталоны. Их разделяют по сферам жизни: экономической, социальной, политической, духовной.

Эффективное управление возможно при надлежаще развитом функционировании различных социальных организаций.

Тема 7. Особенности управления в XXI веке

Начало 21 века диктует свои условия в различных сферах деятельности человека, в том числе и в управлении. Настоящее время отличается динамичностью. Поэтому человек должен быть готов к всевозможным переменам, тем более если учесть то наследие, которое нам оставил 20 век:

- ухудшение экологической ситуации во всем мире;
- быстро растущая социальная дифференциация;
- увеличение роста населения Земли, в то время как ресурсы планеты иссякают;
- безрассудная трата невозполнимых ресурсов Земли в настоящее время.

Все эти проблемы оказывают огромное влияние на человека, на его связи с обществом, духовную культуру. Одна из основных проблем, которая может повлечь за собой различные катаклизмы – противоречия между личностью и обществом.

В основе этих противоречий лежит неудовлетворенность жизнью, отчаяние, неспособность изменить жизнь к лучшим условиям. Все это ведет к апатии личности, ее деградации, нарастающей агрессивности, конфликтам, войнам. На такой основе невозможно построить новый тип социального управления.

Однако общество вполне осознает создавшуюся ситуацию и постепенно (хотя и медленно) происходят сдвиги в лучшую сторону. Таким сдвигом можно считать управленческую революцию, которая произошла во второй половине 20 века в передовых странах. Начинают широко использоваться методы научного управления: научное проектирование, программирование, математика и социальное моделирование. Большое значение приобретают знания, рациональное начало.

Данные методы управления направляют на использование социальных ресурсов. Формирование управленческих знаний становится достоянием всех уровней управления, субъекты которых могут эффективно использовать данные знания на практике.

Происходит формирование идеи, суть которой заключается в том, что невозможно достичь стабильности в мире без уделения внимания социальным и духовным факторам.

Новые проблемы порождают и новые методы их преодоления, носящие стратегический и практический характер. Новые методы разрабатывают меры социальной защиты населения.

К государству, как главному субъекту управления, предъявляются новые требования. Оно вынуждено некоторые свои функции хозяйственного регулирования передавать своим гражданам, союзам, ассоциациям, предприятиям.

Разгружение от ненужных функций субъектов управления ведет к сосредоточению последних на современных методах управления, таких как: стратегическое управление, программно-целевое, информационно-аналитическое и т. д. Благодаря этому происходит формирование управленческой культуры.

Однако всех этих действий пока недостаточно для достижения главной цели общества, так как эти действия происходят чрезвычайно медленно.

Для решения глобальных целей необходимо объединение всего мирового сообщества, но это пока невозможно из-за противоречий, которые возникают между глобальным объектом управления – планета Земля и субъектом управления – мирового сообщества.

Одно из важных противоречий – это отставание темпов социального прогресса от научно-технического.

Многие ученые отмечают, что если таким противоречиям не будет уделено должного внимания, то человечество ждет катастрофы и деградация, последствия которых преодолеть уже будет невозможно.

Необходимо использовать возможности по преодолению социальных, экологических катаклизмов, но это пока невозможно в условиях углубления кризиса глобального управления. Поэтому происходит кризис и деградация в духовной культуре человечества. Насаждаются неприемлемые, ложные ценности потребительства, стяжательства, вместо гуманизма, нравственности, творчества.

Ученые всего мира разрабатывают концепции по выходу из кризиса. Сюда прежде всего относится попытка глобального моделирования с помощью концепции ноосферы, предложенной Вернадским В.И., а также доктрины Римского клуба «Пределы роста» и многие другие.

Но человечество не может воспользоваться предлагаемыми доктринами до тех пор, пока субъект управления не будет представлять собой коллективную волю и интеллект мирового содружества.

Главным критерием выживания мира на сегодня является «ускорение темпов социального прогресса, подключение к решению глобальных проблем коллективного разума, инновационных ресурсов регулирования социального пространства, достижения социального равновесия в мире. Словом, необходимо более полное использование основного ресурса выживания человечества – управленческого».

Однако данные требования невыполнимы, пока существует отставание в культуре управления субъектов управления.

И поэтому сейчас для преодоления сложившейся проблемной ситуации необходимо, чтобы каждый субъект управления в той или иной социальной организации прилагал максимум усилий для разрешения данной проблемы.

Должен одновременно воздействовать как на внутреннюю, так и на внешнюю среду. Кроме этого необходимо пристальное внимание к анализу геополитических факторов, так как на данный момент они имеют решающее значение.

Геополитика в современном управлении

«Геополитика – наука о методах воздействия политической, экономической и физической географии на внутреннюю и внешнюю политику».

Кроме этого геополитика позволяет моделировать поведение страны в будущем, давать рекомендации по корректировке ее поведения, чтобы сохранить устойчивое положение данной страны. Также геополитика позволяет понять совокупность внешних воздействий, которые испытывают на сегодняшний день все страны. Понимание данных внешних воздействий необходимо, так как оно (воздействие) влияет на внутреннее состояние страны.

Являясь геополитическим субъектом, государство стремится занять устойчивое положение в своем геополитическом пространстве, используя такие факторы:

- цивилизационная общность населения государства;
- естественные границы. Наличие морских границ, горных хребтов, тех, а также климатические условия. Все это дает возможность обезопасить государство, или дать отпор в случае военной, экономической, идеологической, информационной агрессии;
- важным для государства является наличие природных ресурсов, плодородных земель, полезных ископаемых, так как это влияет на независимость курса государства от других стран;

○ кроме этого уровень военной безопасности зависит от развитости таких структур, как сельское хозяйство, промышленное производство, интеллектуально-информационный потенциал страны.

Но наличие совокупности таких факторов в одной стране встречается редко. Поэтому каждое государство в целях обеспечения своей безопасности старается устранить дефицит какого-либо фактора за счет другой страны. В связи с этим государство строит свою внешнюю политику – тактическую и стратегическую, стремясь занять наиболее выгодное геополитическое положение.

Здесь наиболее ярко проявляются национальные черты этноса.

Выделяют несколько типов построения имперских общностей.

1. Колониальный тип.

Для империй данного типа характерно владение колониями и военное или цивилизованное их подавление. Чаще всего коренное население колоний ассимилируется, теряет свои ценности, мировоззрение. К данному типу колониальных государств относятся США, Испания, Великобритания. В основе их ценностей – индивидуализм.

2. Национальный тип империи.

Это нестабильный тип, так как возникая, вследствие воли отдельных правителей, с их смертью прекращали свое существование. Этому способствует менталитет данного народа.

3. Цивилизованный тип империи.

Наиболее совершенный тип государственного образования, так как существует в рамках пространства, занимаемого самой цивилизацией, и стремится расширяться, только до своих естественных границ. К их числу относятся Китайская империя, Индия, Персия, Россия.

Основным образующим стержнем данных государственных образований является не европейский индивидуализм, а коллективизм, преобладание интересов коллектива над личностными. Полезность личности здесь определяется только с точки зрения значимости ее для государства, социальной организации. «Поэтому вековая культура и сложившиеся традиции утверждают такой тип социализации личности, когда смысл человеческой жизни как высшая и непреходящая ценность может реализоваться только при наличии общей объединяющей идеи».

Если такой стержень исчезает, то империя данного типа распадается. Так сложилось в Риме, Византии, России, Китае. Для таких империй характерна веротерпимость и уважение духовных основ других наций.

Геополитика относительно молодая наука и какие-то ее положения могут вызывать споры. Одно несомненно, будущее принадлежит цивилизованным образованиям, которые окажут влияние на формирование новых государственных образований.

Государство – главный субъект социального управления

Существует большое количество определений, что такое государство.

Государство представляет собой многомерное образование, а также выступает как форма общества и имеет право распоряжаться общественными делами.

Среди всех видов управления, государственное управление занимает одно из основных мест.

Государство сосредотачивает в себе власть, где люди признают главенство воли других добровольно или нет, и строят свою жизнь в зависимости от норм и целей этой власти. Поэтому и государственная власть представляет собой властное политическое

воздействие, которое основывается на правовой обусловленности, а при исполнении своих решений использует силу принуждения и другие механизмы регулирования.

Государство обладает системностью, благодаря чему достигается необходимая согласованность, целеустремленность, координация.

Для успешного государственного управления необходимо уделять большое внимание социальному фактору. Государство необходимо обществу, так как с его помощью достигается национальная и личная безопасность, а для этого оно должно быть правовым и демократическим.

Современное общество предъявляет государству новые требования, которые появились в связи с произошедшими революциями: научно-технической, информационной и управленческой. Для того, чтобы выполнить предъявляемые требования, главный субъект управления, то есть государство, обязано пересмотреть и изменить свои взгляды, действия во многих областях социального управления.

Сейчас государство предлагает различные свои функции: распорядительно-организационные, регулятивные, нормотворческие и другие, разным субъектам управления. Тем самым, освобождая себя для творческого освоения новыми видами социального управления. Так как в настоящее время у нас в стране старая командно-административная система разрушена, а новая не создана, то деятельность государства часто носит спонтанный характер.

В настоящее время наблюдается отчуждение власти и народа, так как эффективность управления падает, наблюдаются дезорганизация, а данные моменты субъектом государственного управления не учитываются в полной мере. Эти процессы таят в себе социальные катаклизмы, которые могут произойти в любой момент. Чтобы избежать таких явлений, необходим социальный контроль со стороны общества государства, расширение демократии народа, развитие народного самоуправления.

«В настоящее время главная цель реформирования общественных отношений – повышение хозяйственной и трудовой активности населения в решение собственных проблем, в создании условий, позволяющих каждому человеку реализовать свой потенциал, свои способности, обеспечить благосостояние семьи».

Многие ученые считают, что для стабилизации и улучшения системы управления общественными делами необходимо корпоративное устройство власти, так как только в этом случае результатами труда сможет распоряжаться каждый человек, как равный участник властных отношений.

Для того, чтобы успешно заниматься вопросами властного полномочия, представляющими собой выверение политического курса, нахождение государства в геополитическом пространстве, разработку стратегического развития общества, государство должно избавить себя от отягощающих функций и довериться демократии и народному самоуправлению.

Итак, необходимо формирование гражданского общества, которое поставит под свой контроль государство. Государству необходимо передавать права по распоряжению собственностью граждан, хозяйственной жизнью общества самим гражданам или трудовым ассоциациям, органам местного самоуправления. Таким образом, государство, в большей мере освобождая себя от этих функций, будет заниматься выполнением своей главной функцией – защитой безопасности общества, каждого гражданина на основе закона.

Государство должно находиться под контролем общества, а власть будет заниматься населением и защищать его нужды и потребности на всех уровнях. Кроме этого в настоящее время государству необходимо выработать новый духовно-идейный стержень,

наличие которого всегда являлось объединяющим и вдохновляющим началом для российского общества. А также необходима выработка доктрины общественного развития и механизмов ее реализации, что ведет к тщательному изучению науки управления, и включение ее научных достижений в практику работы органов государственного управления.

***Главная политика стабилизации общественной системы:
управленческий механизм реализации***

Для стабилизации общества и его развития, необходимо выработать и предварить в жизнь социальную доктрину. Эта доктрина должна реализовать себя в социальной политике.

«Цель социальной политики – создание благоприятного социального климата и подлинного социального согласия на основе сбалансированности разных социальных интересов с помощью определенных механизмов, обеспечивающих удовлетворение основных жизненных потребностей населения и роста качества жизни всех граждан».

Социальная политика подразумевает действия государства в социальной сфере. Механизм реализации данной политики является интегральным, так как включает в себя государственную идеологию, право, социальные стандарты, экономические средства, культуру, демографию, психологию, национально-этнические регуляторы.

В социальной политике можно выделить ряд принципов:

1. Формирование социальных ценностей и стандартов, являющихся важными для большинства населения.
2. Обеспечение солидарности общества (предотвращение конфликтов между различными социальными слоями).
3. Соблюдение критериев социальной безопасности (продолжительности жизни, повышение доходов, рождаемость, смертность).
4. Закрепление социальных нормативов (минимальный прожиточный уровень, семейный доход и др.).

В разработке социальной политики можно выделить несколько этапов.

1 этап. На этом этапе принимаются социальные доктрины общества, определяются социальные цели, выявляются минимальные гарантии социальной безопасности: улучшение здравоохранения, системы образования, пенсионного обеспечения, решение жилищных вопросов, снижение криминальной обстановки и др.

2 этап. На каждом направлении выделяются приоритеты и в соответствии с этим определяются и разрабатываются комплексные целевые программы.

3 этап. По всем направлениям еще раз уточняются целевые программы, задаются социальные ориентиры, устанавливаются сроки, пути реализации данных программ, выделяются ресурсы. По истечению сроков реализации данных социальных целевых программ, субъекты социальной политики государства (законодательные, исполнительные, судебные органы власти) отчитываются перед обществом об эффективности этих социальных программ.

В разработке социальной политики и в претворении ее в жизнь участвуют такие ветви власти, как законодательная, исполнительная, судебная власть, а также все общество. Также общество осуществляет контроль, за реализацией социальной политики.

Итак, из вышесказанного видно, что осуществление социальной политики, невозможно без активного участия населения. В связи с этим функции социального менеджмента различают по трем уровням.

1 уровень. Государство разрабатывает минимальные социальные стандарты, которые закрепляются в правовых нормах (обеспечение медицинским обслуживанием, продуктами, доступ к образованию, определение минимального прожиточного уровня).

2 уровень. Социальная политика разрабатывается на региональном уровне, то есть регионы обеспечиваются ресурсами и властными полномочиями для обеспечения населения социальными благами.

Для эффективного принятия и реализации программы центра необходимо, чтобы при разработке принципов социальной политики принимали участие регионы, в каждом регионе должна быть разработана своя социальная концепция и возрождение территории и, чтобы действия федеральной и региональной политики были согласованы.

3 уровень. Государство предлагает ресурсы и властные полномочия муниципальным сообществам и органам местного самоуправления для решения местных вопросов и проблем. В настоящее время для ведения успешной социальной политики необходимо соблюдать ряд принципов, направленных на социальное возрождение общества.

1. При создании рыночного хозяйства необходимо выделить социальные приоритеты, обеспечить меры социальной безопасности.

2. Необходимо уделять должное внимание мерам социальной защиты населения, осуществление которых должно находиться под гласным контролем общества. Необходима ответственность субъектов власти за уровень благосостояния граждан.

3. Необходимо осуществлять оценку ресурсов для удовлетворения социальных нужд, а также разрабатывать меры по оценке их использования.

4. Необходима направленность экономики на социальные нужды населения.

5. Необходимо, чтобы в основе бюджетной, налоговой, инвестиционной политики стоял социальный вопрос.

6. Необходимо, чтобы в региональной политике приоритетные места занимали вопросы по обеспечению минимального прожиточного уровня населения, формирования новых рабочих мест и повышения культуры обслуживания населения, обеспечение безопасности граждан.

7. На федеральном уровне необходима социально-экономическая оценка приватизации.

8. Разработка и реализация социальных программ:

1. Занятость населения.

2. Формирование новых рабочих мест.

3. Поддержка семьи.

4. Поддержка молодежи, материнства и детства.

5. Укрепление здоровья людей.

9. Необходим учет критериев «бедности» для разработки балансовых нормативов во всех социальных слоях населения.

10. Необходимо учитывать обеспечение новыми рабочими местами лиц, лишившихся работы в результате спада производства или закрытия предприятия.

Эти задачи подлежат первоначальному решению для эффективного действия социальной политики.

Поиск пути общественного развития – главная задача социального управления

Каждая страна постоянно находится в поисках оптимальных путей развития, так как последние позволяют успешно расходовать ресурсы, вовлекать интеллектуальные силы общества в процесс поиска решений, быстро выходить из создавшихся кризисных си-

туаций. Так как сейчас весь мир находится в социальной, политической, экологической, экономической нестабильности, то принимаются различные решения, пути к переходу к устойчивому развитию.

«Новая модель должна строиться с учетом неразрывности задач социального, экономического, культурного развития и охраны природной среды всех стран и народов, основываться на изменении шкалы ценностей ведущих центров мирового сообщества».

Для осуществления этих идей необходимы новые подходы к разработке стратегии устойчивого развития мира.

Россия сейчас находится в центре всех нестабильностей, которые ее окружают. И поэтому сейчас необходимы для нее пути эффективного выхода из кризиса. На взгляд многих ученых одним из таких путей может стать корпоратизм, где последний рассматривается как особый тип обустройства всей общественной жизни: экономической, политической, духовной.

Корпоратизм основан на таких принципах: «совладение и сораспоряжения корпоративной собственностью, подлинно народного самоуправления, договорных отношений между центральной и местной властью, возрождения духовности и культуры в каждом местном сообществе, которому центр делегирует все права распоряжения ресурсами, в том числе интеллектуальными».

На основании сказанного можно выделить основные цели корпоративного пути развития.

1. Рост благосостояния населения.
2. Улучшения качества жизни людей, укрепление здоровья, рост продолжительности жизни.
3. Развитие творческого потенциала каждого индивидуума.
4. Возможность найти достойную реализацию своим способностям и талантам подрастающему поколению.
5. Обеспечение качества жизни всем социальным слоям общества.

Корпоративный путь развития может не только ставить перед собой данные цели, но и реализовывать их, так как ответственность и забота об этом лежит как на государстве, так и на органах местного самоуправления, муниципальных образованиях. Для достижения поставленных целей необходимо объединение всех сил общества.

В России корпоратизм известен издревле. Именно на нем основывалось и развивалось российское государство: основы совладения собственностью, союз местных сообществ, трудовая демократия и местное самоуправление. При корпоратизме особое значение имеет взаимоотношение между властью и обществом. Здесь на основе договоров муниципальные образования отдают часть функций и ресурсов центральной власти и имеют право спрашивать об эффективном их использовании в интересах общества. Центральная власть получает функции защиты безопасности граждан, накопления ресурсов и другие подобные.

Остальные функции и ресурсы передаются территориям, муниципальным образованиям, которые своими силами и под свою ответственность решают проблемы своих граждан.

Данный корпоративный путь может помочь России преодолеть тот кризис, в котором она сейчас оказалась. Корпоративные формы хозяйствования позволяют создать средний класс собственников, которые являются совладельцами природных ресурсов и совместного капитала.

Каждый гражданин и общество получают дивиденды от коммерческого использования природных ресурсов, экспортные пошлины и рента распределяются по счетам чле-

нов корпорации. При этом происходит рациональное распределение средств, часть из них идет на личное потребление, остальное распределяется по фондам развития и социального обеспечения.

«Главное преимущество корпоративного метода хозяйствования перед капиталистическим и социалистическим хозяйствованием состоит в том, что богатство одних не создается за счет других».

Здесь задача социальной политики состоит в том, чтобы предоставить возможность для творческого приложения своих сил, потенциалов.

Корпоратизм помогает эффективно использовать ресурсы, управленческие возможности территорий. Кроме этого корпоративная культура в последствии помогает создать управленческую, организационную культуру, без которой сейчас немыслимо современное социальное управление. В заключении следует подчеркнуть, что эффективное социальное управление, выход государства из сложившегося кризисного положения во многом зависит от использования интеллектуального потенциала всего общества, информационно-аналитического усиления государства и демократического обсуждения создавшихся условий и решений.

***Формирование инновационной управленческой культуры XXI века –
главное условие рационализации современного социального управления***

В настоящее время наблюдается кризис в социальном управлении, который основывается на противоречиях между субъектом и объектом управления. Преодоление данного кризиса невозможно без учета фактора культуры, который в последнее время приобретает все большее значение.

В управленческой культуре выделяют следующие элементы:

- управленческие знания (теория социального управления, менеджмента);
- общественные отношения управленческие и организационные, которые представляют собой материальный эквивалент знаниям, нормам, правилам;
- управленческая деятельность, с помощью которой в процессе социализации личности, последней передаются знания и ценности общества, что позволяет создавать условия для возникновения творческой личности, ее культуры, развитие инновационных подходов к управленческой деятельности.

Сам механизм формирования управленческой культуры можно представить следующим образом:

- формирование знаний, управленческих концепций, проектов программ и т.д.;
- развитие управленческих отношений;
- мотивация творческой деятельности в сфере управления;
- утверждение уважения в обществе к общественным институтам, государству, законам, морали, праву;
- разработка и внедрение управленческих технологий, которые объединяют между собой все вышесказанные этапы.

Сейчас весь мир испытывает проблемы в области нравственности, духовности, культуры. В частности, и в управленческой культуре, которая является частью общей культуры. Преодоление таких проблем должно происходить в обстановке добра и согласия, толерантности.

Невозможно навязывание ценностей культурных образцов одних стран – другим, так как это может вызвать явление «культурошока», что приводит к дезорганизации человека в жизненном пространстве.

Конечно, необходимо, чтобы культуры разных народов добились полного взаимопонимания и согласия, и на основе этого мог возникнуть новый тип культуры, соответствующий всем заданным требованиям, состоящий из отбора всего самого лучшего.

Существует три типа управленческих культур: административно-командная, информационно-аналитическая и социально-ориентированная.

Первая основывается на господстве административного права и государственных структур. Основной движущий мотив – это страх. Такая культура характерна для тоталитарных режимов.

Информационно-аналитическая культура подразумевает господство информационных технологий, компьютерных систем. Приоритетом здесь является технократический компонент.

Центром социально-ориентированной культуры является человек. Здесь отдается предпочтение раскрытию творческого потенциала личности.

Из вышесказанного следует, что основу новой интегральной управленческой культуры должна составлять социально-ориентированная культура, где во главу угла будут поставлены принципы гуманизма, защиты, воспроизводства и развития, как природы, так и человека.

Ближе всего к разработке данной концепции подошла Япония. Японцы смогли объединить классические концепции современной европейской культуры управления со своей самобытностью, созерцательностью.

Главный принцип их состоит в том, чтобы ориентироваться на отдаленные цели, не довольствоваться временными успехами. Кроме этого в социальном управлении приоритетом для них является человеческий фактор, главным является культура управления персоналом.

Культура управления основывается на знаниях многих наук, таких как: социология, политология, история, психология, информатика и др.

Но приоритетом в управленческой культуре пользуются знания, связанные с пониманием человека, его поведением в социальных организациях. В связи с этим большое внимание должно уделяться обучению управляющего персонала в различного рода специальных учреждениях, так как хорошо обученные и талантливые управленцы являются основой успеха в организации. Данные люди должны обладать незаурядными способностями в области организации людей, принятии стратегических решений, склонные к инновациям, владеющие принципами организационной культуры.

Исходя из этого управленец, входя в организацию, должен овладеть ее принципами и в зависимости от этого определить стиль управления, который принесет наибольший эффект в достижении целей.

Важнейшей частью управленческой культуры, да и культуры в целом, является управленческий интеллект. Он формируется на основе личного опыта, на основе научных знаний и является составной частью интеллектуальной собственности.

Необходимой частью управленческого интеллекта является способность к рефлексии, потребность в постоянном совершенствовании.

Сейчас интеллект становится национальным ресурсом. И в лучшем положении оказывается та страна, которая в полной мере может использовать и развивать интеллектуальный потенциал управления. Поэтому стратегической задачей социального управления является охрана, защита и стимулирование развития интеллектуального потенциала общества. В этой области выделяют такое понятие, как интеллектуальная культура специалиста управления, включающая в себя профессиональные знания, методологическое мышление.

В этой сфере необходима связь между социальным программированием и техническим, осуществляющая системный анализ и информационно-аналитическое обеспечение.

К формированию механизмов культуры управления также относят и управленческое консультирование, которое основывается на профессиональной помощи специалистов, оказываемой руководителям, в решении сложных и неординарных проблем. Консультант является социальным менеджером, носителем общечеловеческих ценностей, хорошо ориентирующийся во всех сферах общественной жизни.

Таким образом, в данный момент перед социальным управлением стоит задача формирования современной управленческой элиты, которая обладает профессиональными знаниями, творческим потенциалом и способна влиять на общественную жизнь, эффективно достигая поставленные цели.

Список литературы

1. Бауэр Р., Коллар Э., Тан В. Управление инвестиционным проектом. Опыт IBM. – М.: ИНФРА-М, 1995. – 208 с.
2. Берк Д. Подготовка к собеседованию: как получить желанную работу: Учеб. пособие. – М.: КОНЭСКО, 1994. – 96 с.
3. Виханский О.С. Стратегическое управление. – М.: МГУ, 1995. – 252 с.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. – М.: МГУ, 1995. – 415 с.
5. Волгин Н.А. Кейсы как эффективная форма обучения экономистов и менеджеров: Феномен, методика составления и использования. – М.: РАУ, 1994. – 104 с.
6. Волгин Н.А., Николаев С.В. Доходы работника и результативность производства: Проблемы, реалии, перспективы. – М.: Универсум, 1994. – 274 с.
7. Галкина Т.П. «Социология управления: от группы к команде». – М.: Финансы и статистика», 2004.
8. Друкер П.Ф. Управление, нацеленное на результаты: Пер. с англ. – М.: Технол. школа бизнеса, 1994. – 191 с.
9. Дятлов С.А. Рабочая сила в системе рыночных отношений. – СПб.: УЭФ, 1992. – 116 с.
10. Зуб А.Т., Смирнов С.Г. Лидерство в менеджменте. – М.: Воскресенье, 1999. – 212 с.
11. Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире. – М.: Славянский диалог. 1996. – 335 с.
12. Кравченко А.И. Прикладная социология и менеджмент. – М.: МГУ. 1995. – 208 с.
13. Кураков Л.П., Краснов А.Г. Рынок труда: Вопросы теории. – Чебоксары, АН ЧР, 1995. – 112 с.
14. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 1994.
15. Мильнер Б.З. Теория организаций. – М.: Инфра-М, 1998. – 320 с.
16. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М., Бизнес-школа Интелл-синтез, 2000. – 260 с.
17. Моргунов Е.Б., Ромашкевич А. (1999) Разборка по правилам. БОСС: бизнес, организация, структуры, стратегии. № 7–8. С. 58–61.
18. Поляков В.А. Технология карьеры: Практ. рук. – М.: Дело Лтд., 1995. – 128 с.
19. Социальная психология и этика делового общения: Учеб. пособие для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И.Зотова, Н.А.Нартов и др.: Под общ. ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1995. – 160 с.
20. Управленческое консультирование. В 2-х томах // Под ред. М. Кубра. – М.: Интерэксперт, 1992.
21. Фрейд З. О психоанализе. Пять лекций. Методика и техника психоанализа. – СПб., Алетейя СПб, 1997. – 222 с.
22. Юксвярав Р.К., Хабакук М.Я., Лейманн Я.А. Управленческое консультирование: теория и практика. – М., Экономика, 1988. – 240 с.
23. Buhanan D.A. and Huczynski A.A. (1985) Organizational Behaviour. An Introduction Text. Prentice Hall Int.
24. Casey D. (1993) Managing Learning in Organizations. Buckinham. Open University Press. – 102 p.

25. Dictionary of Human Resources and Personnel Management. Ed. by Ivanovic A. @ Collin P.H. (1997). Peter Collins Publishing. – 248 p.
26. Flanagan H. & Spurgeon P. (1996) Public Sector Management Effectiveness. Theory and Practice in the National Health Service. Buckingham / Open University Press. 128 p.
27. Hellriegel D., Slocum J.W. and Woodman R.W. (1995) Organizational Behavior. N.Y.: West Publishing Company.
28. Muchinsky, P.M. (1997) Psychology Applied to Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. – NY: Brook / Cole Publishing Company. – 538 p.
29. Pugh D.S. @ Hickson D.J. (1996) Writers on Organizations. Penguin. – 218p.
30. Schein E.H. (1988) Organizational Psychology. Prentice Hall Int.
31. Small Groups and Personal Change. Ed. by P.B. Smith. Methuen. 1980. – 262 p.

Ресурсы интернет:

1. <http://www.cfin.ru>
2. <http://www.HRM.ru>
3. <http://www.dis.ru>
4. <http://www.employer-employee.com/>
5. <http://www.executives.com>
6. <http://www.headhunter.net/JobSeeker/Index>
7. <http://praxis.sanet.ru/public.htm>
8. http://www.prof.by/ok/article_443.html
9. <http://lib.madi.ru>
10. <http://ecsocman.edu.ru>
11. www.totaljobs.com

Глоссарий

Авторитет – установленное и узаконенное право руководить действиями и поведением других людей.

Адаптация персонала – под адаптацией персонала понимается процесс знакомства сотрудника с деятельностью организации и самой организацией, а также изменение собственного поведения в соответствии с требованиями среды. Практически все крупные фирмы уделяют пристальное внимание этому важному процессу, так как от этого в большой степени зависит будущее компании. Процедуры адаптации персонала имеют целью облегчить вхождение новых сотрудников в жизнь организации.

Аттестация персонала – понимаются кадровые мероприятия, призванные оценить соответствие уровня труда, профессиональных качеств и потенциала личности требованиям выполняемой деятельности. Основное назначение аттестации – не контроль исполнения (хотя эта функция также очень важна), а выявление резервов повышения уровня отдачи работников. Функции по проведению аттестации распределены между линейными руководителями (менеджерами) и менеджерами по персоналу (кадровыми службами).

Барьер коммуникации – помехи, препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом. По характеру помех барьеры коммуникации разделяют на технические, психофизические, психические, семантические, социальные и культурные.

Бизнес – это предпринимательская деятельность, дело, занятие в целях получения прибыли в определенной сфере общественного производства. Это делание денег из денег, но обязательно по средствам полезной производительной деятельности изготовление продукта или оказания услуги.

Бюрократия – социальная структура организации, состоящая из ряда официальных лиц, членов общества, профессионально занимающихся управлением, которые образуют иерархию и различаются формальными правами и обязанностями, определяющими их действия и ответственность.

Власть – любая, закрепленная социальными отношениями, возможность проводить свою волю вопреки сопротивлению и независимо от того, на чем эта возможность основана.

Внешнее окружение организации – совокупность физических, социальных и экономических условий, которые воздействуют прямо или косвенно на деятельность организации.

Группа – совокупность индивидов, взаимодействующих определенным образом на основе разделяемых ожиданий каждого члена группы в отношении других. Выделяют малые, средние и большие группы.

Группа большая – многочисленная общность людей, находящихся в социально-структурной зависимости друг от друга.

Группа малая – немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном контакте и взаимодействии.

Группа средняя – относительно многочисленная общность людей, находящихся в опосредованном функциональном взаимодействии.

Делегирование – передача руководителем части своих функций и полномочий руководителям более низкого уровня управления или лидерам в группах организации.

Диапазон руководства – тот объем организационного пространства, который руководитель в состоянии контролировать.

Единоначалие – принцип управления, означающий предоставление руководителю организации преимущественного права в принятии управленческих решений с возложением на руководителя единоличной ответственности.

Иерархия организационная – система последовательно подчиненных элементов организации, расположенных в порядке от низшего к высшему.

Инновация – целенаправленное и искусственно вызванное изменение в организации с целью повысить эффективность ее деятельности.

Информация – одно из свойств материи, определяемое через меру уменьшения степени неопределенности знания о каком-либо объекте или свершении какого-либо события.

Климат социально-психологический в организации – это состояние психологии организации как единого целого, которое интегрирует частные групповые состояния. Состояние социально-психологического климата в организации определяется совокупностью образующих факторов и показателей климата.

Код – совокупность знаков (символов) и система правил, при которых информация может быть представлена в виде, наиболее приспособленном для ее передачи, обработки и хранения.

Кодирование – процесс представления информации с помощью кода в более компактной и удобной форме для оперирования ею при передаче, обработке и хранении.

Коллегиальность – принцип управления, при котором руководство осуществляется группой уполномоченных лиц.

Коммуникация – передача информации от одной системы к другой посредством специальных материальных носителей, сигналов.

Конфликт – процесс развития и разрешения противоречивости целей, отношений и действий людей, детерминированный объективными и субъективными причинами и протекающий в двух формах – противоречивых психологических состояний и открытых противоречивых действий сторон на индивидуальном и групповом уровнях.

Корпоративная культура – это сложный комплекс предположений, бездоказательно принимаемых всеми членами конкретной организации и задающих общие рамки поведения, принимаемые большей частью организации. Корпоративная культура проявляется в философии и идеологии управления, ценностных ориентациях, верованиях, ожиданиях, нормах поведения. Корпоративная культура регламентирует поведение человека и дает возможность прогнозировать его реакции в критических ситуациях.

Культура – социологи и антропологи используют это понятие в качестве собирательного, отражающего символические, небиологические, то есть приобретаемые аспекты жизни человеческого общества. Культура включает язык, обычаи и согласованные традиции (конвенции). Предметом культурной антропологии (в отличие от антропологии физической) является анализ культуры человеческих обществ.

Культура организационная – совокупность форм деятельности в организации, закрепленная в практике при помощи норм и ценностей.

Лидер – авторитетный член организации, личностное влияние которого позволяет играть главную роль в социальных процессах и ситуациях.

Менеджмент – область управленческой и хозяйственной деятельности, обеспечивающей рациональное управление экономическими процессами, организации систем управления и его совершенствования в соответствии задачам социально-экономического развития.

Менеджмент – способность, манера обращения с людьми, власть и искусство управления, особого рода умения и административными навыками, организация управления, административная единица.

Менеджмент – это процесс оптимизации человека и его, материальных и финансовых ресурсов, это также искусство, так как требует постоянного творческого подхода.

Менеджер – это специалист, которого нанимают для организации и управления каким-то участком, для осуществления управленческой деятельности.

Мотивация – побуждение к активности и деятельности субъекта, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности.

Надежность организации – способность организации выполнять заданные программы поведения при изменении внутренних и внешних условий.

Организация – это социальная группа, ориентированная на достижение взаимосвязанных специфических целей и формирование высокоформализованных структур на основе специализации или разделения труда.

Организационное поведение (Organization Behavior) – появление понятия обычно связывают с докладом Р.Гордона и Д.Хауэла (1959), в котором авторы на основе анализа результатов опросов студентов и преподавателей бизнес-школ пришли к выводу, что будущим менеджерам-практикам недостаточно изучения психологии и что необходимо создание такой учебной дисциплины, которая охватывала бы широкий спектр вопросов, касающихся поведения людей и групп в организациях.

Организация внеформальная – спонтанно развиваемая членами формальной организации система связей, отношений, деятельности, направленная на решение организационных задач способами, отличными от формально предписанных. Источники возникновения внеформальной организации – функциональная недостаточность формальной организации, социальная интеграция работников организации (выражается в высокой степени усвоения организационных целей), разделение функции и личности, благодаря которому индивид может варьировать средства и пути выполнения своей роли в организации.

Организация как процесс – совокупность действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого.

Организация неформальная – совокупность индивидов в организации, объединенных стремлением реализовать личные интересы, используя официальные правила организации. Господство структуры над функцией.

Организация неформальная – непосредственная, спонтанная общность людей, основанная на их личном выборе и стремящаяся к достижению личных целей.

Организация формальная – совокупность индивидов в организации, поведение которых в организации регламентируется официальными правилами организации и направлено исключительно на цели организации.

Ориентации ценностные – разделяемые индивидом ценности, которые определяют его поведение.

План – намеченная на определенный период работа с указанием ее целей, содержания, объема, методов, последовательности, сроков выполнения.

Планирование – функция управления, включающая в себя разработку плана на основе достоверной информации, а также процесс реализации намеченных мероприятий и контроль за их выполнением.

Показатели социальные – количеств. и качеств. характеристики состояния, тенденций и направлений социального развития, применяемые в управлении и планировании

для оценки соответствия реально сложившегося положения дел в об-ве научно обоснованным требованиям. В наиболее полном виде показатели всех сфер общественной жизни, в основном научно-технич. и экономич.

Политика организации – под политикой организации понимают систему правил, в соответствии с которыми ведет себя система в целом и по которым действуют люди, входящие в эту систему. В контексте управления человеческими ресурсами необходимо рассматривать кадровую политику. Однако эта политика тесно связана с финансовой и внешнеэкономической политиками. Такой подход характерен для крупных частных западных компаний и системы государственной службы.

Потребность – состояние недостатка в чем-либо, состояние, стимулирующее деятельность, направленную на восполнение этого недостатка.

Профессия – (лат. объявляю своим делом) означает, что для каждого человека труд выступает в виде ограниченной сферы деятельности, требующей определенной подготовки. Из ряда факторов, определяющих выбор профессии: наличие способностей и индивидуальная склонность к определенному виду деятельности, высокая оплата, престиж профессии, семейные традиции, социальная среда.

Рекурсивность – свойство организации или ее структурного подразделения быть одновременно системой и подсистемой для системы более высокого уровня.

Реорганизация – разновидность радикальных комплексных нововведений, представляющая собой перестройку организационной структуры (системы целей, связей, норм).

Решение управленческое – формально зафиксированный проект какого-либо изменения в организации, в осуществлении которого помимо субъекта решения участвуют и другие члены организации.

Роль социальная – совокупность ожиданий, предъявляемых к индивиду, занимающему определенную социальную позицию в организации.

Самоорганизация – проявление спонтанных самосовершающихся процессов социального регулирования в организации.

Самоуправление – автономное функционирование организационной системы (подсистемы), принятие ею решений по внутренним проблемам.

Синергия – прирост дополнительной энергии, превышающий сумму индивидуальных усилий их участников.

Статус – ранг или ранговая позиция индивида в организации.

Стиль руководства – систематическое проявление каких-либо личных качеств руководителя в его отношениях с подчиненными, в способах решения организационных проблем.

Стиль управления — это совокупность приемов, манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, позволяющая заставить их делать то, что в данный момент необходимо в целях достижения определенного результата.

Структура социальной организации – внутренне упорядоченная совокупность взаимосвязанных статусов и ролей в организации, ориентированных на достижение организационных целей.

Трудовой договор – представляет собой соглашение между работодателем и нанимаемым, касающееся предстоящей работы данного сотрудника на предприятии. В качестве работодателя могут выступать физическое лицо либо юридическое лицо (организация), вступившее в трудовые отношения с работником. В случаях, установленных феде-

ральными законами, в качестве работодателя может выступать иной субъект, наделенный правом заключать трудовые договоры.

Управление – систематическое воздействие субъекта управленческой деятельности на социальный объект, в качестве которого может выступать общество в целом, его отдельная сфера, отдельное предприятие, фирма и т.п., с тем, чтобы обеспечить их целостность, нормальное функционирование, динамическое равновесие с окружающей средой и достижение намеченной цели.

Управление образованием – это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формулировки и достижения целей, поставленных обществом в сфере образования. Структура отраслевой вертикали управления образованием включает: федеральное министерство образования (Министерство образования Российской Федерации), региональные министерства и департаменты, районные отделы.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной активности и действиям по отношению к какому-либо объекту.

Устойчивое конкурентное преимущество (sustainable competitive advantage) – это долгосрочная выгода от осуществления уникальной стратегии, направленной на создание ценности, которая в то же время не применяется ни существующими, ни потенциальными конкурентами, и выгоды от использования которой не могут быть скопированы. Идея устойчивого конкурентного преимущества (УКП) появилась в 1984 г., когда Д

Цель – желаемый, планируемый результат или те ориентиры, которых пытаются достичь, используя свою активность, члены организации.

Ценности – совокупность представлений о том, что является желаемым, разделяемое большинством членов определенной социальной общности относительно конкретных социальных объектов.

Человеческий капитал – это имеющийся у каждого запас знаний, навыков, мотиваций. Инвестициями в него могут быть образование, накопление профессионального опыта, охрана здоровья, географическая мобильность, поиск информации. Хотя основной вклад в популяризацию идеи человеческого капитала был внесен Т. Шульцем, классикой современной экономической мысли стал одноименный трактат Г. Беккера.

Этика деловых отношений – система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в одной из сфер общественной жизни – профессиональной жизни – профессиональной деятельности; базируется на общечеловеческих нормах и правилах поведения, но имеет некоторые отличительные особенности. Профессиональная роль любого сотрудника организации неотъемлемо связана с выполнением им этических норм взаимоотношений со своим внешним окружением (коллегами, подчиненными, клиентами и партнерами). Соблюдение этики деловых отношений – один из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Этикет – совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Эти правила во многом определяются конкретными условиями, в которых происходит межличностное общение.