

САМАРСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА

Б.Н. Герасимов, В.Г. Чумак

СОЦИАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Учебное пособие

САМАРА 2004

УДК 338.2(075.8)
ББК 65.9(2)240
Г43

Герасимов Б.Н., Чумак В.Г. СОЦИАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ: Учеб. пособие. Самара: СНЦ РАН, МИР. 2004. 220 с.

ISBN 5-93424-161-3

В учебном пособии рассматриваются формы и содержание социального менеджмента в России и за рубежом. Представлены различные аспекты социальной деятельности, содержание и формы человеческих отношений в социальной сфере.

Учебное пособие призвано оказать реальную помощь студентам всех видов обучения, аспирантам и слушателям курсов повышения квалификации, а также специалистам в области социального управления.

Печатается по решению Издательского Совета Самарского научного центра РАН

Рецензенты: д-р экон. наук *О.Г. Макаренко*,
канд. техн. наук *В.Е. Павлович*

ISBN 5-93424-161-3

© Б.Н. Герасимов, В.Г. Чумак,
2004
© СНЦ РАН, 2004
© МИР, 2004

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ФИЛОСОФСКИЕ, ЦИВИЛИЗАЦИОННЫЕ И УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В НАЧАЛЕ XXI ВЕКА.....	5
1.1. Содержание экологоантропного и цивилизационного развития	5
1.2. Доктрина социального менеджмента в России в начале XXI века.....	16
1.3. Категории и виды менеджмента.....	20
1.4. Функции управления.....	35
1.5. Развитие корпоративного управления	55
2. ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА.....	64
2.1. Объект и предмет социального управления	64
2.2. Система функций социального управления	79
2.3. Общие принципы социального управления.....	89
2.4. Социальная ответственность бизнеса в обществе	101
2.5. Понятие социального проектирования	109
2.6. Создание социально-ориентированной экономики в России.....	120
3. ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА.....	129
3.1. Содержание поведенческого менеджмента.....	129
3.2. Личностные факторы, влияющие на поведение людей	137
3.3. Социальные факторы, влияющие на поведение людей	154
4. ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ.....	171
4.1. Технологизация управленческой деятельности.....	171
4.2. Классификация технологий менеджмента.....	181
4.3. Технологии реализации управленческих ролей.....	191
4.4. Технологии элементов менеджмента.....	198
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	200
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	205

ВВЕДЕНИЕ

В 90-х годах XX века в экономическую лексику российских управленцев, политиков, экономистов, работников образования вошло понятие менеджмента. Это понятие в определенных ситуациях выступает синонимом понятия «управление», в других ситуациях - синонимом единства «управления» и «руководства», в третьих - как синоним управления и выбора стратегий в условиях неопределенности и риска, обусловленных рынком и рыночной конкуренцией и т.д. В самом явлении экспансии понятия «менеджмент» в отечественную практику управления и в систему высшего образования, готовящую специалистов по управлению, отразилась и определенная дань уважения опыту и теории в этой области, сформированных в США и в западноевропейских странах, и некоторое подражание в прогрессе заимствования этого опыта. В принципе, синонимом слова «менеджер» является «управляющий».

В монографии авторы отдали дань наметившейся традиции в использовании понятия «менеджмент», хотя и считают, что во многих случаях его следовало бы заменить понятием «управление». В монографии «менеджмент» рассматривается шире категории управления, поскольку включает в себя и категорию руководства, и целый широкий спектр функций, включая и маркетинг, и организацию работ, и разработку стратегий и программ деятельности «организаций».

Авторы монографии толкуют социальный менеджмент расширенно, подчеркивая, что социальный менеджмент есть новая парадигма менеджмента в конце XX века, становление которой связано с процессами его антропизации, или «очеловечивания», преодоления технократизма и бюрократии в управлении и квалитаревизации, в результате которой любой менеджмент становится «менеджментом качества».

При этом использовался наработанный теоретический потенциал и западных, и отечественных специалистов в области управления и науки об управлении, кибернетики, системного анализа.

В книге отразились мировоззренческие и методологические позиции её авторов.

Таким образом, социальный менеджмент является сферой деятельности, в которой преломляются все исторические сдвиги, которые происходят на наших глазах на рубеже XX и XXI веков.

1. ФИЛОСОФСКИЕ, ЦИВИЛИЗАЦИОННЫЕ И УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В НАЧАЛЕ XXI ВЕКА

1.1 Содержание экологоантропного и цивилизационного развития

Социальный менеджмент становится категорией, обобщающей все виды менеджмента. Он отражает общий процесс «сдвига» во всем мире в сторону раскрытия сущности человека в системе его исторического бытия. Сам процесс этот носит противоречивый характер.

Одновременно с процессами повышения качества деятельности человека во всех сферах жизни общества, раскрытия и развития его творческого потенциала, с появлением видов управления, решающих задачи гуманизации стратегий организаций, корпораций, социальных институтов и ориентированных на задействование всего персонала организаций в решении стоящих перед ней проблем («партиципативное управление» - «управление с участием») наблюдаются и противоположенные процессы.

Важнейшими из них являются дегуманизация социального пространства жизни, рост жестких форм конкуренции с коррупцией, насилием, с «криминогеном», с технологической разведкой и информационными войнами, рост технологий «управления спросом» на рынке в сторону формирования потребностей насилия (торговля оружием), наркомании (торговля наркотиками), приобретение «органов человеческого тела» для продления жизни «богатых» (торговля органами и сопровождающие ее негативные процессы насильственных операций над людьми).

Торговля наркотиками в США по доходу занимает по некоторым данным 3-е место (более 50 млрд. долларов в год). Это сопровождается менеджментом, который можно назвать «антисоциальным менеджментом» или «теневым социальным менеджментом».

Для того чтобы ясно понять, почему к началу XXI века «социальный менеджмент» выходит на передний план, необходимо дать оценку того, что происходит с человечеством и с «обществами» разных государств и локальных цивилизаций во второй половине XX века.

Увеличилось экономическое напряжение социального развития. На передний план вышла «диктатура лимитов природы» [23]. Иссле-

дования показывают, что на рубеже XX и XXI веков состоялась *первая фаза Глобальной Экономической Катастрофы* [68], из которой человечеству необходимо выходить, объединяя усилия всех стран и социальных слоев общества. Донела Х. Медоуз и Деннис Л. Медоуз выпустили продолжение своего знаменитого доклада Римскому Клубу «Пределы роста», в котором подтвердили, что человечество к концу 80-х годов уже вышло по многим параметрам сопряжения жизни «социума» и «природы» за их пределы [68].

Эти выводы фактически есть сигнал «бедствия», который уже получило человечество. Конференция в Рио-де-Жанейро 1992 г., уже ставшая выдающимся событием XX века, зафиксировала факт *резкого повышения «неустойчивости» развития человечества*, конфликта человечества с природой, угрожающих темпов уничтожения биологического разнообразия, вырубки лесов, сокращения природных запасов пресной воды и площадей плодородных земель, падения плодородия почвы [28].

В качестве главных причин такого состояния были названы: сохранение социальной несправедливости, разделенности и людей, и стран на «богатые» и «бедные», антиэкологический характер существующих экономических ограничений, когда погоня за прибылью ведет к социальным и экономическим преступлениям, сохраняется «бедность» большинства населения Земли, заставляющая их усиливать поиск ресурсов для выживания; резкий рост потребления энергоресурсов «развитыми странами», сопровождающийся сопряженным ростом экологических загрязнений атмосферы Земли, в первую очередь, углекислым газом, формирующим «парниковый эффект» в биосфере.

В бытии человечества возник *закон (принцип) экологического дополнения* [65], в соответствии с которым должны постоянно решаться задачи управления в рамках двух основных взаимосвязей:

- исследования экологических проблем и проблем человека и общества (крупные экономические исследования не могут быть достаточно «истинными» без глубокого изучения человека и социума, знания о которых корректируют результаты «исследований»);

- управление «экологией» с позиций выживания человечества невозможно без управления социально-экономическим развитием с изменением систем ценностей и механизмов цивилизационного разви-

тия, без ограничения противоразрушающего действия рынка через увеличение роли плановых механизмов и управления эволюцией рынка и «экономик» как систем в целом.

Принцип экологоантропного дополнения означает: без фундаментального исследования человека, без определения динамики его здоровья (нормы) и нездоровья (патологии) в индивидуальном, этническом, космопланетарном, интеллектуально-духовно-нравственном значении экологическое знание не может быть вполне истинным, и наоборот, без фундаментального исследования экологии, без становления таких систем научного знания, как экология, биосфероведение, неосферология (наука о неосфере [72]), научная система знаний об экономических и социальных процессах и системах, о социальном управлении будет неполной, не может быть вполне истинной.

Из данного принципа следует, что **социальный менеджмент** должен быть экологически ориентированным на человека, на активизацию его жизненных сил и на поддержание здоровья, т.е. валеологическим (валеология - наука о здоровье). Отметим при этом, что «здоровье» выступает индикатором качества управления гармонией социального развития [65] и, соответственно, в значительной степени критерием управления в социальном менеджменте. Здесь «здоровье» рассматривается не только как норма функционирования организма человека, но и как норма его эволюции, динамики, норма социоприродного развития.

Примером того, как может влиять валеологически и эндэкологически несориентированная культура на массовые нарушения гармонии (внешней и внутренней), ведущие к массовым патологиям, является сексуальная революция, сексуально-центрическая культура, массовое применение противозачаточных средств и аборт, поощряемых соответствующими фильмами, рекламой, рыночным спросом, управляемым соответствующими производителями. «Гедонистический секс» оказался оторванным от репродуктивного. И вот здесь биологический резерв к началу XXI века «шумит очень сильно, это очень опасная вещь, она чревата депопуляцией», - отмечает В.П. Казначеев в работе [23]. По данным Казначеева, применение противозачаточных средств и абортов для массового прерывания беременности ведет к росту количества рождаемости гомосексуалистов с вероятностью 7% и выше. Очевидно, здесь сбрасывают какие-то «запреты природы», т.е. популяционно-генетические механизмы, блокирующие

через гомосексуализм репродуктивные процессы в человеческой популяции. Растущий гомосексуализм предстает индикатором растущей депопуляции, а значит ухудшения эпидемиологии - экологии «природы внутри организма человека» [70].

Из данных примеров следует, что социальный менеджмент и социальное управление должны быть ориентированными на человека, на качество среды его обитания, на его здоровье как «концентратор» качества жизни.

Д. Мерсер подчеркивает ориентацию человека как основу менеджмента [37]. По его оценке, любая фирма (Ф) должна себя ставить в центр мироздания, главным компонентом которого выступает человек (Ч), природа (П) и общество (О).

Отмечая, что *маркетинг и менеджмент* представляют собой две неразрывные формы управления (в системе взглядов Д. Мерсера), причем первый выступает генератором целей, а второй призван обеспечить их достижение, Д. Мерсер связывает эволюцию управленческих систем с линией П - Ф «в той мере, в какой эта линия аккумулирует более широкие связи между Природой, Обществом и Человеком» [37, 72], т.е. с линией управления социоприродной гармонией в нашей интерпретации.

Первая фаза Глобальной Экономической Катастрофы сопровождается Глобальными Духовной и Информационной Катастрофами, которые предстают и как причина, и как следствие первой [65].

Духовная деградация человечества проявилась в конце XX века, особенно в пространстве «масс – культуры», видеоиндустрии, в культуре насилия и секса, в распространении деструктивных псевдорелигиозных культов (наподобие секты сатанистов, саентологии, свидетелей Иеговы и т.п.), в вытеснении «практическим расчетом» любых переживаний, чувств, любви, привязанностей и т.п.

А. Зиновьев отмечает процесс тотальной роботизации западной цивилизации. Роботизированное человечество он назвал «глобальным человеичником» [72]. Роботизация человека, которая, оказывается, особенно быстрыми темпами идет в развитых странах, ведет к снижению репродуктивного потенциала человека (у граждан европейских стран и США во время полового акта выделяется в 2 раза меньше спермы, чем у представителей неразвитых стран, и число живых сперматозоидов в этой сперме также в 2 раза меньше).

Ориентация на социальный менеджмент должна в катастрофическом пространстве современной жизни предусматривать максимальное высвобождение творческих сил человека, его «антироботизацию».

Фактически *Глобальная Информационная Катастрофа* отражает собой кризис частной собственности и частного интереса. Б. Коммонер, всемирно известный эколог из США, констатировал в начале 70-х г.г.: «Мы уже знаем, что современная технология, являющаяся частной собственностью, не может долго прожить, если она не разрушает общественное богатство, от которого зависит, - экосферу».

Следовательно, экономическая система, основанная преимущественно на частном бизнесе, становится непригодной и неэффективной для того, чтобы распоряжаться этим жизненно важным общественным достоянием. Значит, эту систему надо менять» [20]. Данный вердикт подтвердила Конференция ООН по охране окружающей среды и развитию в Рио-де-Жанейро (1992 г.). К этому же выводу приходит и знаменитый американский миллиардер, представитель финансово-спекулятивного капитала, биржевой игрок Дж. Сорос.

Отражением «духовной катастрофы» и служит «философия апокалипсиса» на Западе («Три всадника Апокалипсиса» М.Харуэлла, Т.Хатчинсона и др.), представление о мировой цивилизации как о «цивилизации смерти» и т.п. [24].

Глобальная Информационная Катастрофа является проявлением катастрофической неадекватности «информационного общества» реалиям логики развития Человеческого Бытия. С легкой руки Нэбитта, Тоффлера и бывших западных ученых - футурологов дана позитивная оценка информационно-компьютерной революции, происшедшей в последние десятилетия (например: [72]). Появились оценки «информационного общества», «постиндустриального общества» как достижений социального, технологического и экономического процессов. И это в определенной степени справедливо.

С.Ю. Глазьев в своей концепции «технологических укладов» показал, что *пятый технологический уклад* – «уклад информационных и компьютерных технологий» на базе микроэлектроники является базовым для развитых стран в конце XX века [62]. Сама теория технологических укладов призвана раскрыть (и достаточно адекватно это

демонстрирует) волновую закономерность технико-экономического развития.

Но наряду с данными оценками позитивной направленности все больше стала просматриваться другая сторона прогресса информационной индустрии - рост неустойчивости развития как отдельных обществ, так и человечества в целом. На это обращает внимание А. Зиновьев, демонстрируя негативные стороны информатизации - компьютеризации общества в виде процессов «расчеловечивания», превращения человека в робота – «роботизации» человека [72].

Вместе с появлением информационного общества возникла **информационная экология** [65]. На фоне производства **«информационных загрязнений»**, особенно под воздействием экспансии рынка в сферу производства информации и научных знаний, увеличились *тенденции падения качества управления*. Наблюдается рост масштабности и интенсивности «информационных войн» под воздействием экономической и геополитической конкуренции. Увеличивается производство ложной информации в рекламе, в средствах массовой информации, особенно в рамках политических стратегий манипуляции общественным сознанием.

Анализ показал, что в XX веке сформировались три «асимметрии» - «патологии» в общественном интеллекте (разуме) [72]:

информационно (интеллектуально) - энергетическая асимметрия человеческого разума (ИЭАР), отражающая дисбаланс между ростом энергетической вооруженности человека, организаций, и в целом «управлений» и низким качеством предсказания последствий при принятии решений, проектировании сложных объектов (технологических, техно-экономических, социальных, правовых, социально-экологических и т.д. систем);

технологическая асимметрия единого корпуса знаний, составляющего основу «совокупного разума» - общественного интеллекта, т.е. **технологическая асимметрия человеческого разума** (ТАР), когда, по данным В.П. Казначеева и Е.И. Спирина (24), 95% знаний - это знания естественной предметности, 5% - знания о «живом веществе» (понятия В.И. Вернадского) и человеке и ничтожная доля от этого процента - знания об интеллекте человека;

«интеллектуальная черная дыра» (ИЧД) [23] - асимметрия между темпами роста «патологий», отклонений в «живом веществе» Биосферы, в том числе в «живом веществе» самого человечества, под

воздействием антропогенных воздействий на Биосферу в процессе природопотребления, и темпами исследования антропогенных изменений Биосферы и самого человека, когда

$$V_{\text{патол}} \gg V_{\text{иссл}}, \quad (1.1)$$

где $V_{\text{патол}}$ - скорость роста «патологий», изменений в «живом веществе» Биосферы под воздействием человека, его «управлений»; $V_{\text{иссл}}$ - скорость роста объема исследований этих «изменений».

Понятно, что чем больше разрыв между $V_{\text{патол}}$ и $V_{\text{иссл}}$ в неравенстве (1.1), тем больше экономических непредсказуемых последствий от внедряемых хозяйственных проектов и программ.

Указанные асимметрии связаны между собой.

По прогнозу В.П. Казначеева, если «интеллектуальная черная дыра» будет сохраняться, т.е. резко не увеличится объем исследований «живого вещества» и «человеческого интеллекта» (а на ее ликвидацию осталось в резерве у человечества 15-20 лет), то человечество перейдет «рубикон», после которого ему трудно будет спастись [23].

Указанные асимметрии совокупного разума человечества и отдельных стран и есть измерения Глобальной Информационной Катастрофы.

Первая фаза Глобальной Экономической Катастрофы, Глобальные Духовная и Информационная Катастрофы означают нарушение Предела прежним механизмом развития человечества, означают **Кризис Классический, Стихийность Истории**. Этот «кризис истории» есть экономический предел, предел «диструктуры лимитов природы». Возник **императив выживаемости человечества как императив перехода к управляемой социоприродной эволюции на базе общественного интеллекта и образовательного общества в XXI веке** [65, 68, 72].

Общественный интеллект - новая категория новой парадигмы социологии [65], которая названа «неклассической социологией» [72].

Общественный интеллект есть управление будущим со стороны общества как целого, это совокупность интеллектуальных возможностей общества, воздействующих на управление настоящим и будущим с точки зрения и общественной гармонии, и эффективности развития [65]. *Он есть единство науки, культуры и образования, общественного сознания и общественного знания, обеспечивающее качественную реализацию функций прогнозирования, планирования,*

нормирования, создания «норм целесообразности» (по А.А. Богданову [5, 72]).

Учение об общественном интеллекте [65] является важной составляющей «неклассической социологии». Оно по-новому ставит вопрос о социальном интеллекте личности, человеческом индивидуализме. Знания - субстанция общественного интеллекта, а образование - механизм его «восходящего» воспроизводства.

Социальный кругооборот знаний предстает одновременно и как *социальный кругооборот интеллекта*: от индивидуального - к общественному, через процессы объективизации знаний, перехода их от индивида к социальной памяти - памяти общественного интеллекта, в культуру; и от общественного интеллекта - к индивидуальному, через процессы субъективизации знаний, присвоения знаний, наработанных обществом, личностью в процессе воспитания, образования и трудовой деятельности.

Общественный интеллект как категория социальной философии и социологии еще раз обращает наше внимание на *коллективную природу общечеловеческого разума* (в традициях православной философии - соборную). Разум - это всегда «МЫ», но никогда только «Я». Даже индивидуальный интеллект человека, вследствие «социального круговорота интеллекта», всегда имеет природу «МЫ», в какой-то мере гомоморфен (фрактально голографичен) общественному интеллекту.

Поэтому из учения об общественном интеллекте следует катастрофическая неадекватность «философии и социологии индивидуализма» «либерально - атомарной социологии», реальной природе человека и общества, а значит реальной природе социального управления и социального менеджмента.

В истории человечества действует «закон роста идеальной детерминации в истории через общественный интеллект». Если стихийная материальная детерминация фиксирует причинную связь от общественного бытия - к общественному сознанию и интеллекту, то идеальная связь детерминации отражает обратный ход причинно-следственных связей: от общественного сознания и общественного интеллекта - к общественному бытию.

Закон роста идеальной детерминации в истории и есть закон ***роста управляемости*** социально - экономическим развитием.

Но до конца XX века доминирующим фактором развития была *стихийность*, как писал Гегель, «бессознательное истории».

Наступивший в конце XX века императив выживаемости человечества предстает как императив перехода к «управляемой истории в форме управляемой социоприродной эволюции», экспандируется на все общество в целом, превращается в организованную социальную образовательную систему, т.е. образовательное общество.

Естественным результатом данной исторической тенденции является социализация управления, возрастание роли человеческого фактора в роли управления, трансформация «менеджмента» в «социальный менеджмент».

Итак, главный императив конца XX века - императив в экономике, обществе, экологии. Почему он возникает?

Первая фаза Глобальной Экономической Катастрофы ставит задачу взглянуть на Историю человечества с экологических оснований его бытия. И здесь на передний план выходит *энергетический обмен между обществом и природой*.

От начала письменной истории человечества (6-7 тысяч лет, 800 поколений людей) до начала XX века это была «*эпоха малоэнергетической стихийной истории*». Природопотребление базировалось на мускульной энергии человека, домашних животных, ветряных и водяных мельниц, энергии огня в печи, простейших механических устройств. Так продолжалось вплоть до начала XX века. В XX веке, приблизительно в 1910-20 гг., происходит скачок в энергетическом базисе человечества: автомобилизация, развитие гидроэнергетики.

На протяжении XX века энергетический базис растет очень быстрыми темпами. В 50-х годах появляется и быстро эволюционирует ядерная энергетика, появляются энергетические инфрасистемы. «Энергетический скачок» измеряется несколькими порядками. XX век предстает как Большой Энергетический Взрыв в социальной эволюции и одновременно как «эпоха высокоэнергетической стихийной истории» человечества (длительность которой охватывает 4 поколения людей).

Соединение «стихийности» как доминанты в механизмах развития и мощного энергетического базиса привело в XX веке к резкому повышению неустойчивости цивилизационного развития, обернувшимся «поток» катастроф социогенного и техногенного происхождения, синергетическим результатом которого и стал развивающийся

глобальный экономический кризис, принявший к концу XX века черты первой фазы Глобальной Экономической Катастрофы.

Как показывают наши исследования, в центре судьбы человечества и России стоит *вопрос резкого повышения управляемости*, переход к управляемой экономике, в значительной своей доле представляющей как мобилизационная экономика.

Новое Качество Бытия человечества названо нами **Тотальной Неклассичностью бытия человека**. Почему неклассичность?

Во-первых, потому что любые исследования, проблемные решения в социально-экономическом управлении требуют учета законов развития не только природы, экономики, общества, но и человека. Принцип экологоантропного дополнения развивает антропные принципы дополнительности Бора в физике.

Во-вторых, потому что человек переходит от парадигмы «стихийной, неуправляемой истории» к парадигме «неклассической, управляемой истории», вне которой ему не решить проблему управления динамикой социоприродой гармонии, иначе его ждет «цивилизационная смерть» в форме уже необратимой экономической катастрофы. Теперь императив управления социально-экономическим развитием возникает не во Внутренней Логике Социального Развития (ВЛСР), в рамках которой возник императив перехода от капиталистической формации к социалистической (его необходимость признается многими мыслителями Запада, далскими от марксистских позиций), а в Большой Логике Социоприродной Эволюции (БЛСЭ), диктующей необходимость возникновение в XXI веке эколого - ноосферного социализма, главной характеристикой которого является устойчивое развитие в форме управления социальной эволюцией на базе общественного интеллекта и образовательного общества [72].

Таким образом, в рамках БЛСЭ по основанию энергетического базиса возникает «триадная цивилизационная формула» социальной эволюции человечества (рис. 1):

Эта «логика» сопровождается ростом роли общественного интеллекта и образования и, соответственно, роли социального управления, а также ростом роли закона кооперации и уменьшением роли закона конкуренции.

Новый тип устойчивого развития и человечества, и России возможен только при соблюдении требований закона «образовательной

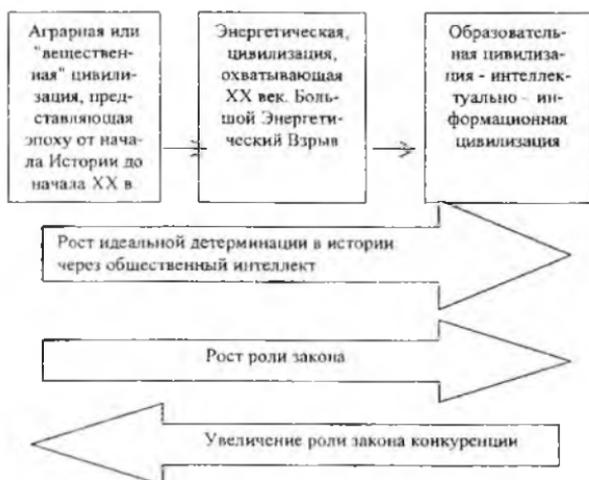


Рис. 1 Триадная цивилизационная формула

цивилизации», обеспечивающего социоприродный гомеостаз на базе общественного интеллекта и образовательного общества, **закона опережающего развития** качества человека, образовательных систем в обществе и общественного интеллекта.

Данный закон определяет в системе социального управления и социального менеджмента «**принципы опережения**»:

- *первичного опережения* («живого знания», транслируемого в образовании, общественного знания - в технике и технологиях);
- *вторичного опережения* (в подготовке профессорско-преподавательского состава);
- *третичного опережения* (в науке, в подготовке кадров высшей квалификации)[72].

Данная теоретическая система накладывает свою «печать» на основы социального менеджмента.

Социальный менеджмент, как правильно указывает Д. Мерсер, приобретает черты экономического менеджмента, который в системе своих «политик» и «стратегий» должен учитывать соответствующие ограничения, становится все более этическим с позиций соблюдения вышеизложенных императивов, входящих в систему «императива выживаемости» человечества в XXI веке [37].

Возникает вопрос: имеются ли предпосылки, определяющие как реализацию «императива выживаемости» в XXI веке, так и парадигмальные изменения в составе социального менеджмента, исходя из

этих «предпосылок» и формирующегося соответствующего социально - цивилизационного заказа.

1.2 Доктрина социального менеджмента в России в начале XXI века

Вопрос о российской доктрине социального менеджмента поставлен авторским коллективом под руководством Н.И. Иванова и В.И. Патрушева [61-63]. Ее увязывают с «социальной доктриной» государства, которая одновременно рассматривается как компонент управления метатехническими системами – «глобальной технологией», в которой выделяются приоритеты в реализации коренных социальных интересов той или иной науки, содержатся механизмы их реализации (экономические, международные, культурно-духовные, экологические, военные) и которая «является основополагающей для определения стратегических целей социальной политики, определения социальных ориентиров реформирования, выработки любого вида политики для выражения интересов граждан».

Выше были показаны те главные процессы в мире и в России, которые связаны с переживаемым «переломом» в цивилизационной логике развития человечества. Как следует из изложенного, развитие происходит в следующем направлении:

- *доминирование кооперации и кооперативных структур управления и устройства жизни («жизнеустройства»)*. На языке западного менеджмента можно сказать так: *доминирование корпоративных форм организации социальной жизни* [65]. По мере «развития и утверждения корпоративной собственности, как одной из ведущих во всем ее многообразии, корпорация все в большей мере рассматривается как не только определенный тип социальной организации со всеми нормами, социалистическими интересами и целями деятельности, но и как основной тип организации всей общественной жизни, не только экономической, но и социально-политической, духовной». Здесь авторы явно используют категорию кооперации;

- *доминирование «фактора человека», «человеческого капитала»*, который определяет направленность социального менеджмента на максимальное раскрытие творческих сил и способностей человека, креатизацию структур управления. К этому подводит «интеллектуально - инновационная цивилизационная революция»;

- *учет спецификации страны*, в которой организуется социальный менеджмент. Здесь проявляется действие *системогенетического закона развития* [72]. Человеческая цивилизация развивается по «закону разнообразия» - разнообразия «локальных» цивилизаций, культур, этносов (наций, народов). Из этого положения следует, что Россия, как и другие «локальные» цивилизации, является самостоятельной «евразийской цивилизацией» общественного типа, подчиняющейся своим собственным системным законам развития. А это означает, что социальный менеджмент в России должен учитывать эти системные законы развития.

К ним относятся [68]:

- *закон доминирования общественно-кооперативного начала* в логике развития России как «локальной цивилизации», обусловленного «большим пространством» и «большим временем» европейского «месторазвития» (термин И. Савицкого, русского ученого – «евразийца», который затем был использован Л.И. Гумилевым в его теории этногенеза) [17];

- *закон централизации государственного управления как закон целостного развития российского государства*; на большой территории «российской Евразии» Россия объединила множество мелких государств; как было показано нами, это ведет к геополитическому коллапсу мира на территории России и началу III мировой войны. Россия, будучи, вследствие своего евразийского местоположения, центром устойчивости и неустойчивости мира, закономерно «обречена» быть целостным евразийским государством с большим «хронотопом» (по М.М. Бахтину). Данный геополитический закон, к сожалению, не осознается многими отечественными управленцами, экономистами и социологами;

- *исключительная роль инфраструктурного фактора экономики* для обеспечения единства «большого пространства» и «большого времени» российской экономики. Поэтому в России в соответствии с *системным инфраструктурным законом ее развития* должно быть возрождено государственное управление «экономической инфраструктурой» (энергетической, транспортной, информационной) с «ценами на энергоресурсы» и «тарифами на транспорт» в 3-4 раза ниже мировых;

- *постоянное присутствие в инфраструктуре экономической системы России «мобилизационной экономики»*, обусловленной

«рисковым» характером земледелия (Россия является самой «холодной» страной среди больших стран мира, вынужденной потреблять на 30% энергии больше, чем страны Европы, США, Японии и другие). Это обстоятельство требует централизации государственного управления ресурсопотреблением и энергопотреблением;

- *полузакрытый тип экономики с компонентами протекционизма*, с тем, чтобы через систему «страновых рент» (страновая рента - это рента, которую получает экономика той или иной страны по географическому фактору, фактору опережающего развития инфраструктуры рынка, фактору качества и т.п.) не вывозился капитал из России (в диспаритете рубля и доллара в рамках политики «открытой экономики» имеется и доля «ренты», которую получает США вследствие того, что это более «теплая страна», и на поддержание соответствующего теплового баланса тратится намного меньше энергии, чем в России);

- *геополитический закон поддержания достаточного оборонного потенциала и вооруженных сил*, отражающий особенности геополитического окружения России, как «пересечения» токов геополитической напряженности мира, определяемой ее евразийским местоположением.

Данные законы будут определять очередность тех корректировок в логике социально-экономической реформации в России, которые обязательно произойдут в ближайшее время.

Исходя из особенностей логики развития России как евразийской цивилизации следует, что в «основу доктрины социального менеджмента» должна быть положена иная парадигма общественного развития, не либерально-рыночная, а корпоративная» [21], а мы уточним - общественно-кооперативная. Корпоратизм как доктрина социального развития принят в Германии, Японии, Южной Корее.

В этой доктрине должны утверждаться следующие *главные ценности*:

человек, его творческие возможности - не средство, а цель и смысл социальной истории, социального развития;

целью хозяйствования и соответствующих реформ является не рынок, не капитал, не частная собственность (они могут рассматриваться только как средства к достижению социальных целей), а человек, всестороннее развитие человеческих, интеллектуальных ресурсов, обеспечение соблюдения закона опережающего развития качества

человека, качества общественного интеллекта и качества образовательных систем в обществе;

целью социального управления является повышение уровня жизни, включая обеспечение не только материального уровня жизни, но и качества образования, культуры, раскрытие духовно-нравственных оснований жизни.

Данные положения целевых установок российской доктрины социального менеджмента имеют близкие аналогии с принципами менеджмента ряда крупных корпораций.

Так, в управлении фирмой ИБМ были сформулированы 10 основных принципов [37]:

сильные убеждения (ведущие к устранению определенных целей в рамках данного подхода);

разделенные разработками этические ценности;

политика полной занятости (пожизненный найм);

повышение разнообразия работы;

личное стимулирование;

развитие неспециализированной карьеры;

личное (на основе консенсуса) участие в принятии решений;

неявный контроль (установление системы ценностей) вместо явного (основанного на цифровых показателях) контроля;

развитие глубокой культуры;

холистический (целостный) подход к оценке работников.

Эти принципы основаны на уважении к личности и устремленности менеджмента на максимальное использование ее потенциала, при этом общественные ценности, общественный идеал, общественная полезность деятельности увязывается с корпоративными ценностями фирмы. В идеологии менеджмента крупных корпораций наблюдается явная установка на учет глобальных проблем, взглядов на процесс развития и человечества, и собственной страны.

Идеал социального менеджмента в России формируется из логики ее развития как уникальной общинной евроазиатской цивилизации и устремления к становлению эколого - неосферного социализма и планово-рыночной экономики, которые предстают формой реализации управляемой социоприродной эволюции на базе общественного интеллекта и образованного общества.

1.3 Категории и виды менеджмента

Категория менеджмента вошла в отечественную научную литературу в 90-х годах в связи со становлением в России рынка как двигателя социально-экономического развития и расширением форм собственности в экономике.

В англо-американской традиции менеджмент есть правление организации в меняющейся внешней среде. В этой дефиниции менеджмент выступает синонимом понятия «управление» на русском языке. Однако анализ литературы показывает, что, во-первых, *менеджмент есть управление в рыночной среде, и во-вторых, менеджмент есть «управление» плюс «руководство».*

Например, в работе [39] под **менеджментом** понимается не только управление, но и создание организаций для выполнения очередного проекта или программы.

Одновременно в англо-американской традиции «менеджмент» выступает синонимом управленческой науки.

В табл. 1 дано представление об эволюции менеджмента как науки об управлении по работе [39].

Первый этап в начале XX века есть доминирование «тейлоризма» в управлении. Главные его характеристики: акцент на управление на низовом уровне (в технологическом управлении), перенесение идей инженерных наук в управление, рационализация труда на рабочем месте с помощью хронометража операций, принцип научности в управлении.

Второй этап связан с творчеством Файоля. Создается «наука администрирования». Файоль смещает акценты на построение формально-организационных структур. Здесь теория менеджмента продолжает эволюционировать под «знаменами» научной, технократической рационализации [10].

Осуществляется «сдвиг» с рационализации системы технологических операций в сторону рационализации организационных структур управления.

Третий этап часто называют «неоклассическим» этапом. Это первый этап сознательной социализации менеджмента. Формируется научная школа менеджмента – школа «человеческих отношений». Организационная система рассматривается как социальная система. Происходит сдвиг в акцентах с «организации» на «социальную сис-

Таблица 1. Эволюция менеджмента

Период	Содержание
Начало XX века	«Тейлоризм»; принцип научности, перенесение идей инженерных наук в управление на низовом уровне.
20-30-е годы XX века	«Наука администрирования», принцип управления Файоля, построение «формально-организационных структур». Файоль как отец менеджмента.
30-50-е годы XX века	«Неоклассический этап». Школа «человеческих отношений». Теория организации как социальной системы
50-60-е годы XX века	Развитие коллективных методов обоснования решений. Экономико-математические и кибернетические методы. Теория решений.
Пубеж 1970-х годов	Адаптивная концепция управления, организация как «открытая система», «ситуационная школа». Появление Total Quality Management.
80-е годы XX века	Организационная культура как инструмент управления: система качества; новый тип контрактных систем.
90-е годы XX века	Усиление роли технологического базиса менеджмента, компьютеризация; «парсипативные» формы управления, креативный менеджмент; инновационный менеджмент; усиление международного фактора конкуренции.

тому», а в ней - на систему «человеческих организаций».

Возникло целое движение «за человеческие отношения» на фирмах. Оно было связано с происходящей рефлексией над проблемой стимулов периода. Известен эксперимент Э. Мэйо в США на заводе «Уэстерн Электрик» в Хоторне, показавший, что четко разработанные рабочие операции и хорошая зарплата не всегда вели к повышению производительности труда [72].

Обнаружилась особая роль организаций в коллективе на мотивацию труда. А. Маслоу с группой американских психологов показал, что мотивами поступков людей являются, в основном, не экономические силы, как считали сторонники и последователи «неоклассического этапа» (научного управления), а различные потребности, которые могут быть лишь частично и косвенно удовлетворены с помощью денег.

Представители «поведенческих наук» – поведенческого (*бихевиористического*) направления в психологии (американская школа: К. Арджис, Р. Лайкерт, Д. Мак Грегор и др.) сделали акцент на аспекты социального взаимодействия, межличностных отношений.

Четвертый этап связан с развитием кибернетики (Н. Винер, У. Эшби, С. Бир и др.), а также со становлением теории принятия решений, экономико-математических методов моделирования.

Пятый этап в развитии менеджмента обращен к адаптивной концепции управления, формирования ситуационного подхода в управлении. Здесь делается акцент на организацию как «открытую систему». К этому периоду (рубеж 70-х годов XX века) относится появление идеологии и методологии «всеобщего управления качеством» («Total Quality Management»).

Шестой этап связан с дальнейшим процессом квалитативизации (квалитативизация – процесс расширения роли категории качества в деятельности организаций). Происходит дальнейшая квалитативизация рынка и экономики. Появляются международные стандарты ИСА (Международной организации стандартизации) по качеству (серии 9000), выступающие регулятором контрастных систем, контрагентных отношений.

Одновременно усиливается процесс, обращенный к использованию человеческого потенциала организации через программирование его поведения на основе «культуры внутри организации» («корпоративной культуры», «организационной культуры»). Примером является «управление через культуру» в фирме IBM, по данным Д. Мерсера (37).

Седьмой этап в эволюции менеджмента в нашей оценке наступил в 90-х гг. Он носит синтетический характер, объясняя достижения предыдущих этапов, как бы замыкая системную спираль эволюции менеджмента в XX веке. К его характеристикам относятся:

усиление роли технологического менеджмента;

компьютеризация управления, делопроизводства, банковского дела;

«партиципативные» формы управления (управление с участием всего персонала организаций);

креативный и инновационный менеджмент;

усиление роли образования в управлении интеллектуальным потенциалом организаций;

дальнейшая квалитативизация всех сфер жизни организации, в том числе образования.

Социальный менеджмент есть менеджмент конца XX века. Он как бы вбирает в себя достижения предыдущих этапов его развития и как науки, и как практики управления. Сама категория социального менеджмента, как это показано раньше, отрицает «сдвиг» в дальнейшей социализации экономики и управления любыми организациями. На Западе появились термины «социальной экономики», «социально ориентированной экономики», «социального менеджмента».

С позиций теории социального управления по Н.В. Мысину [43], любое управление крупными организационными системами, в которых главными подсистемами служат системы «человек-человек», является **социальным**. «Предметом теории социального управления являются законы и принципы управления как социально-интерационного явления, которые складываются в процессах установленной деятельности людей, осуществляемых в рамках соответствующих социальных систем (социальных институтов и организаций) в условиях повышения эффективности их деятельности» [43].

Н.В. Мысин к «основным задачам теории социального управления» относит:

- изучение социальных систем как ответов социального управления, их целей и основных задач с точки зрения их управляемости;
- структурно-функциональный анализ систем управления и механизм их воздействия на объекты; изучение законов и принципов управления, целей, методов, функций и структур управления;
- разработку вопросов управленческой деятельности, включая технологию управления;
- выработку практических рекомендаций по совершенствованию управления.

В работе [61] социальный менеджмент рассматривается как синоним социального управления, в котором главным является «более полное использование социальных ресурсов, ресурсов человеческого фактора».

В дальнейшем категория **социального менеджмента** используется в широком смысле, то есть управление, направленное на эффективное применение социального ресурса и социального потенциала системы. Одновременно, вследствие изложенных выше факторов, со-

циальный менеджмент рассматривается как новая, человекоцентристская и качественная парадигма любого менеджмента.

Категория управления в структуре содержания категории социального менеджмента является ключевой.

Анализ содержания формулировок термина «управление» показывает целесообразность выделения следующих основных аспектов управления [69]:

управление есть процесс связи между управляющей системой (УС) и объектом управления (ОУ) на основе обмена информацией; управление немислимо без налаженных информационных процессов;

управление — это воздействие на внешнюю среду, в условиях которой действует и развивается объект управления, и на сам объект, на процессы, которые в нем протекают;

управление в системах, где одним из основных компонентов является человек, коллектив, группа людей, т.е. активный элемент (АЭ), немислимо без производства решения на основе определенных критериев. Сам процесс решения всегда основывается на оценке степени достижения целей на всех этапах и циклах управления;

управление в широком смысле всегда включает в себя процессы целеполагания, формирования целей управления и соответствующих целям критериев управления;

управление в широком смысле немислимо без обратной связи, которая в организационных, производительных системах реализуется, как правило, через подсистемы или блоки измерения, контроля, оценки.

Для управления характерны следующие основные признаки.

Системность. Управление немислимо без системы, в рамках которой оно протекает. Управление, если оно существует, всегда связано с системой. В зависимости от участия человека в системе (активного элемента — АЭ) будем выделять три основных типа систем:

- система «машина (техническая система (ТС)) — машина (техническая система (ТС))» (ТС — **техническая** система). АЭ отсутствует как в УС, так и в ОУ;

- система «человек-машина (ТС)» (**техно-технологическая** или **эргатическая** система). АЭ присутствует или в УС, или в ОУ;

- система «человек-человек» (**организационная** система). АЭ присутствует и в УС, и в ОУ.

Если одна из указанных систем имеет целью выпуск продукции, то система называется **производственной**. Управление, протекающее в одной из названных систем, соответственно называется техническим, техно-технологическим, организационным, производственным. Отметим, что В.В.Павлов объединяет названные виды систем общим термином «эргатические системы» [70].

Системность управления означает не только фиксацию необходимости наличия определенной системы, в рамках которой только и может протекать управление, но и декомпозицию самой системы с выделением двух основных подсистем: управляющей системы (УС) и управляемой системы – объекта управления (ОУ), единство которых и составляет систему управления (СУ).

Таким образом, система управления (СУ) всегда вложена в более обширную систему – организационную, производственную или техно-технологическую.

Направленность. Управление всегда направлено, оно является тем «движущим механизмом», который придает развитию ОУ определенное направление через процессы целеполагания, обратной связи и т.д.

Направленность управления означает его антиэнтропийность. Управление служит одной из основных причин уменьшения энтропии в соответствующей системе, повышения их информативности, появления и развития «памяти» системы. В системах с АЭ направленность управления означает его **телеологичность**, необходимость наличия функций формирования целей и их постоянного пересмотра, наличия критериев управления, конкретизирующих цель [72].

Направленность управления реализуется через процессы установления целей необходимого уровня качества и системы критериев достижения целей, через нормативную базу и функции целеполагания, прогнозирования, контроля.

Детерминизм. Управление всегда причинно обусловлено. По отношению к управлению этот признак означает не только то, что управление основывается на реализации причинно-следственных связей между процессами формирования качества продукта (результата), но также и принцип развертывания самих процессов управления через причинно-следственные связи между элементами в системе управления (СУ).

Методология управления рассматривается как теоретическая система, включающая:

- вид управления;
- метод управления;
- функции управления;
- принципы управления;
- этапы управления;
- типы и виды решений;
- основы управления;
- типы ОУ;
- уровни и контуры управления;
- системы управления.

Ответы на эти вопросы формируют отличительные признаки конкретных процессов и систем управления. Многомерную классификацию в пространстве таких признаков, как вид, метод, функции, этапы, основы, типы ОУ, уровни и контуры управления, можно назвать типологией СУ.

Создание типологии систем управления требует последовательного изучения вышеперечисленных вопросов, которые в дальнейшем будем называть **типологическими признаками**.

Для управления характерно применение значительного разнообразия видов управления. Поэтому попытаемся выделить наиболее характерные виды управления.

Анализ концепций и теорий управления в трех основных классах систем: «машина (ТС) – машина (ТС)», «человек – машина (ТС)», «человек – человек» (социальная система) - показывает значительное разнообразие подходов к выделяемым признакам классификации [В.В.Павлов, 1975; Д.М.Гвишиани, 1972; В.А.Бесекерский, Е.П.Попов, 1975; А.А.Фельбаум, А.Г.Бутковский, 1971; А.А.Красовский, Г.С.Поснелов, 1962; В.В.Дружинин, Д.С.Конторов, 1976; Ю.И.Клыков, 1974; и др.]. Это отчасти обусловлено объективными причинами: как многозначностью содержания понятия «управление», так и многообразием сфер приложения различных теорий управления и менеджмента.

Однако, несмотря на значительный объем понятия «управление», его чрезмерную универсальность и, как следствие, большое многообразие его спецификаций в конкретных проявлениях, существует методологическая база выделения признаков видов управления в воз-

можно более полном охвате указанного многообразия управления. Эта методическая база заключается в выделении основных аспектов управления и их постепенной детализации.

К таким наиболее важным, по нашему мнению, аспектам «управления» относятся:

Информационный аспект (наличие и характер начальной информации в управляющей системе, используется или нет текущая (рабочая) информация, порядок накопления информации, неопределенность в системе управления, использование информационной памяти (тезауруса) системы, характер информационной памяти, язык, на котором передается информация и т.п.).

Тип надсистемы, в рамках которой организуется управление и формируется соответствующая система управления.

Участие человека (АЭ) в управлении (автоматизм действия АЭ, наличие АЭ в системе, степень передачи функций АЭ машинам или техническим системам и т.п.).

Телеологический, или целевой, аспект (наличие функции целеполагания в СУ, повторяемость целей, оптимальность целей, «дальность» действия целей, мерность целей и т.п.).

Прямая связь (воздействие через цели, через ресурсы, смешанные воздействия и т.п.).

Природа ОУ (динамика, характер ОУ), оператор ОУ, характер внешней среды ОУ и др.).

Структура СУ (уровень управления, степень централизации, конкурность, связанность и др.).

Проведенный анализ перечисленных аспектов выявил следующие признаки классификации:

- наличие АЭ в системе;
- уровень автоматизации;
- обеспеченность УС начальной информацией;
- обеспеченность УС текущей (рабочей) информацией;
- характер текущей (рабочей) информации об ОУ, поступающей на УС;
- метод накопления текущей (рабочей) информации;
- сочетание информации о «прошлом» и «настоящем» в канале управления;
- формирование цели в процессе цикла управления (или его отсутствие);

характер воздействий;
характер «внешней среды» (динамика среды);
динамика ОУ;
характер целей (повторяемость целей во времени);
оптимальность целей (наличие оптимизатора в УС);
дальность целей;
соотношение УС и ОУ в системе управления (СУ);
использование информационного ресурса (тезауруса или «память») в СУ;
характер обработки информации АЭ (автоматизм действия АЭ);
описание ОУ в параметрическом пространстве (мерность цели);
динамика изменения параметров ОУ (тип рабочих режимов ОУ);
характер оператора ОУ (закона управления);
характер процессов в СУ;
количество контуров в СУ;
иерархичность управления;
соотношение межуровневых и внутриуровневых процессов управления;
неопределенность в СУ;
природа ОУ;
централизация власти (функция целеуказания, планирования).

Классификация является открытой и не исчерпывает все многообразие видов и типов управлений. Например, один из информационных признаков, «язык», на котором строятся модели ОУ, выделяет такие виды управления, как ситуационная, автоматная и т.д.

С позиций анализа категории «социальное управление» представляется целесообразным выделить из рассмотренной многомерной классификации следующие виды управления:

организационное, техническое и технологическое;
автоматическое, автоматизированное и неавтоматизированное;
программное (программно-целевое) управление и регулирование, оперативное управление;
управление терминальными неповторяющимися операциями с конечным результатом или финитное управление и оперативно-диспетчерское управление;
оптимальное управление;
перспективное (долгосрочное), среднесрочное и текущее (краткосрочное) управление;

управление через цели (рефлексивное управление через цели, управление через ограничения (ресурсы), управление с самоорганизацией);

самоуправление;

одноконтурные, двухконтурные и многоконтурные управления;

одномерные, двухмерные и многомерные управления;

внешнее и внутреннее управления;

одноуровневое, двухуровневое и многоуровневое управления;

централизованное управление, управление с координатором, децентрализованное управление.

Дадим характеристику выделенным видам «управления».

Организационное, техническое и технологическое управления как виды управления отражают характер надсистемы, в рамках которой формируется «система управления»: организационная система, социальная система, экономическая система, режим предприятия или техно-технологическая система (участок, цех, бригада с соответствующими комплексами средств производства).

Выделение автоматического, автоматизированного и неавтоматизированного управления неотъемлемо связано с участием человека – АЭ в управлении, в принятии решений. Автоматическое управление означает полное исключение человека – АЭ из цикла управления, даже процедура принятия решений передается компьютеру. Роль человека проявляется в создании системы автоматического управления (САУ), программирования ее поведения. Как правило, САУ работает в условиях статической внешней среды со слабой динамикой.

Автоматизированное управление означает участие человека – АЭ в принятии решений. Степень автоматизации может быть различной: накопление информации, создание банка данных или базы знаний, переработка информации, съем информации, принятие решения определенного класса. Автоматизированное управление как вид получает все более широкое распространение.

Программное управление как понятие применяется в практике в нескольких отношениях.

Во-первых, программное управление – это управление при наличии полной начальной информации. Программа концентрирует всю информацию об ОУ, внешней среде и поведении ОУ в условиях данной внешней среды и задает «управление» независимо от поступления текущей информации. Фактически это означает «разомкнутое

управление» в цикле управления. Обратная связь находится за пределами «управления», только в процессе формирования программы. В данной жесткой смысловой характеристике программное управление находит применение в САУ, в системах «машина (ТС)-машина (ТС)» (например, в станках с программным управлением).

Во-вторых, программное управление нацелено на выполнение конечной цели, это управление терминальной операцией [49], завершающейся достижением поставленной цели за конечный интервал времени «Т», после чего ресурсы могут быть использованы в других операциях. Данный вид управления, предполагая наличие возможно полной информации в процессе формирования программы, не отрицает приток текущей информации в процессе управления. В дальнейшем этот вид управления будем называть программно-целевым управлением.

Программно-целевое управление, как правило, находит применение в организационных системах (социальных, экономических и т.д.).

Регулирование (или оперативное управление для организационных систем) – это управление по поддержанию заданного режима работы, направленное на компенсацию возмущающих воздействий внешней среды, уменьшение отклонений фактических показателей от заданных значений (эталона, нормы). Однако оперативное управление несколько шире понятия регулирования, применяемого в технотехнологических системах, поскольку оно предполагает, если это необходимо, пересмотр частных целей операций, т.е. для него характерен также и процесс целеполагания, правда, в урезанном виде. «Решение последовательности задач в процессе проведения операции, направленных на достижение целей или выполнение плана операции π , составляет сущность так называемого «оперативного управления», - отмечают Г.С.Поспелов и В.А.Ириков [49].

В зависимости от повторяемости целей выделяются **управление терминальными операциями**, или **финитное управление**, характеристику которого мы дали выше, и **оперативно-диспетчерское управление**, касающееся календарно-развивающихся операций, т.е. операций, периодически повторяющихся каждый год, квартал, месяц, неделю.

Оптимальность целей определяет вид **оптимального управления**. Оптимальность как признак характерна для видов управления,

включающих в себя процессы целеполагания. Его реализация фактически означает выделение в управляемой системе оптимизатора – блока оптимизации.

Оптимизатор – это подсистема, формирующаяся в УС и предназначенная для реализации функции «оптимизации». Формирование оптимизатора как функциональной подсистемы наиболее характерно для аналитических подразделений, проектных, конструкторских организаций, подразделений, отвечающих за принятие решений, где процессы целеполагания, установления уровня качества и уровня эффективности приобретают особую значимость. Содержание оптимизатора определяется как характером задач «управления», так и арсеналом применяемых методов оптимизации.

Глубина упреждения последствий управляющего воздействия определяет **перспективное (долгосрочное) и текущее управления**. Реализация «перспективных управлений» неразрывно связана с развитием функции прогнозирования, особенно среднесрочного (тактического) и долгосрочного (стратегического) прогнозирования.

Перспективное управление требует организации второго специального подразделения – службы прогнозирования (предиктора в системе управления), основной функцией которого является прогнозирование социально-экономического и научно-технического развития, тенденций в изменении обеспеченности ресурсами, экономическое прогнозирование, прогнозирование динамики рыночной конъюнктуры. Функционирование контура «перспективного управления» повышает эффективность контура «текущего управления» через формирование идеальных и перспективных эталонов, оценку качества, планирование, программирование, стратегический маркетинг.

Управление через цели («рефлексивное управление» по В.В.Дружинину и Д.С.Конторову), управление через ограничения (ресурсы), управление с самоорганизацией отражают три основных типа воздействий: на цели АЭ в ОУ для организационных (социальных, экономических) систем, через ограничения на условия функционирования ОУ или через ресурсы, на структуру системы управления. Воздействие на цели как вид управления характерно для организаций типа министерство, фирма, научно-производственное или торгово-промышленное объединение и т.п.

Воздействия на структуру системы управления для достижения поставленных задач возможны только в социальных системах с гиб-

кой структурой. С этой целью создаются специальные подразделения планирующие изменения функциональных или организационных структур системы [72], или осуществляется переход на матричную структуру управления. Управление через ресурсы, их качество и количество – один из основных видов управления. Оно составляет суть ресурсосберегающего социального управления.

Многообразие возможных обратных связей, циклов (контуров) управления – источник видов управлений, различающихся по количеству контуров: одноконтурные, двухконтурные, многоконтурные. Количество критериев управления (параметров управления), описывающих цель управления, определяет мерность управления (одномерное, двумерное и многомерное управление).

Сложность задач управления имеет своим следствием эволюцию систем управления в многоуровневые системы управления. Иерархичность как принцип организации управления обуславливает рациональную переработку информации и технологию принятия решений. Как признак классификации, она определяет **одноуровневые, двухуровневые, многоуровневые** системы управления. Количество уровней управления связано с масштабами социальной системы, в рамках которой такое управление организуется.

В зависимости от процессов управления «внутри» и «между» уровнями выделим еще два вида управлений: **внешнее и внутреннее**. Внешнее управление – это управление от одного уровня к другому, внутреннее – в пределах данного уровня.

Иерархичность управления имеет своим следствием централизацию функций руководства.

Будем различать три основных типа централизации.

Жесткая централизация – это управление, при котором функции, связанные с формированием целей, планированием и т.д., сосредоточены в элементах систем управления верхнего уровня, а элементы нижнего уровня в основном являются исполнительскими. Недостаток данного вида управления – необходимость переработки больших массивов информации и, как следствие, увеличение инерционности системы, запаздывания в принятии решения.

Децентрализованное управление, как другой крайний вид управления, предполагает сосредоточение всех функций на местах, верхний уровень только выполняет отслеживание движения системы. Недостатком является наличие стихийной координации и возможное

движение системы не к тем целям, которые предполагает верхний уровень.

И, наконец, промежуточный вид управления – **управление с координатором**. В этом виде управления резко возрастают **функции координации**. Сочетание необходимых ограничений и самостоятельности, распределения функций управления между уровнями – один из основных вопросов в организации многоуровневых систем управления.

Проблема координатора – одна из основных проблем при создании и проектировании многоуровневых систем управления [В.А.Лисичкин, С.В.Емельянов, М.Месарович и др., Б.К.Коломиец и др.]. Отношение «координация» выделяет в управляющей системе – блок координации – **координатор**.

Отметим три направления возможной дифференциации координатора в системах управления:

выделение **функционального координатора**, выполняющего координацию основных функций управления;

выделение **координатора обеспечения функционирования системы управления**;

выделение **координатора самоорганизации и развития**.

Сочетание «видов управления» зависит от задач, организационной структуры системы, назначения и являются важным типологическим признаком систем управления.

По вопросу о методах управления в литературе имеется большой разнобой во мнениях. Некоторые специалисты в области управления считают этот вопрос запутанным и одиозным и предлагают исключить его из рассмотрения проблем управления вообще. Сложность данной проблемы обусловлена частично значительным разнообразием методов управления, частично путаницей в самом определении «метода управления».

Под **методом управления менеджмента** будем понимать **методологические и организационные формы целенаправленного воздействия на ОУ** [65]. Как было показано выше, один из основных признаков управления – его направленность, поэтому метод управления должен отвечать в первую очередь на вопрос: «Каков критерий управления?» или (что то же самое) «Что мы должны оценивать, и на основе этого какие должны приниматься решения?» Второй вопрос затрагивает формы организации информации об объекте управления:

«Какова форма учета и анализа результатов управления». Третий вопрос заключается в раскрытии формы воздействия на ОУ, на факторы формирования его качества: «Какова форма воздействия?».

В соответствии с указанными тремя аспектами метода «управления» можно выделить классификационные основания выделения методов: направленность управления, форма организации информации и применяемых «моделей» в управлении, характер и форма организации воздействий на факторы формирования качества и количества товара (продукта), на факторы достижения цели управления.

«Направленность управления» как классификационный признак определяет: методы управления качеством на разных этапах жизненного цикла товара (продукции), включая и «цикл маркетинга» по продвижению товара на рынок; методы управления обеспечением ресурсами (методы логистики); методы управления процессами производства (технологией); методы управления финансовыми потоками и т.п. В определенных случаях название методов управления отражает принятые «критерии управления».

Критерий управления – показатель качества (мера качества), используемый для оценки степени достижения цели «управления» и, соответственно, его эффективности. Критерий или система критериев формализуют цель управления.

В зависимости от «критериев управления» выделяются «методы управления надежностью решений», «методы управления риском» («управление с риском»), «методы управления финансовой устойчивостью банка (социальной системы)», «методы управления критерием эффективности депозитно-кредитных операций», «методы управления параметрической согласованностью механизмов функционирования организационной системы» и т.п.

Форма организации информации и применяемых моделей определяет статистические, оптимальные (или в нестрогом варианте – рациональные), экономико-математические, логико-структурные (логические) и т.п. методы управления.

Характер и форма организации решений по управлению и управляющих воздействий определяет: экономические методы управления, методы управления с участием персонала фирмы (партисипативное управление), методы управления с ротационной формой принятия решений, организационно-распорядительские (административные) методы управления, технологические методы управления и др.

Перечень применяемых «методов управления» определяет специфику как СУ, так и стратегий социального менеджмента.

1.4 Функции управления

Функционирование организации подразумевает, что люди осуществляют определенные действия, направленные как на взаимодействие с внешней средой, так и на внутриорганизационные отношения. Первый тип взаимодействия - это ролевое функционирование организации на рынке. Здесь функция выступает в своей социальной интерпретации и является частью той общей роли, которую выполняет любая организация в системе общества, в отрасли, регионе, т.е. в системе более высокого уровня [18]. Отношения внутри организации направлены на рациональное преобразование ресурсов в конечный продукт. При этом самым главным фактором является менеджмент, интегрирующий человеческие усилия через управленческие функции.

В работе [10] сформулировано понятие функции как субъекта экономики. Это в общем смысле понимается как систематически осуществляемое взаимодействие объекта с другими, внешними для данного объектами, заинтересованными в таком взаимодействии. Таким образом, у каждой функции организации должен быть внешний «потребитель». Поскольку данное определение функции апеллирует к понятию внешней для данного объекта среды, то для «функционального анализа» данного объекта необходимо уточнить его границы. При этом объектом исследования является действующая организация, а не проектируемая или создаваемая. Поэтому взгляд на «организацию как на минимизирующее затраты устройство» и соответствующая этому взгляду функция минимизации затрат находятся за пределами сферы настоящего рассмотрения: эта функция для действующей организации (даже если она ей присуща) относится к числу внутренних и не имеет внешнего «потребителя».

Вопрос о функциях управления носит не только теоретический характер. Понимание системы этих функций руководством конкретной организации, федеральными и местными органами власти оказывает влияние на формирование и реализацию экономической политики на всех уровнях управления.

В работе [10] представлены два подхода к анализу функций организации - теоретический и эмпирический. В экономической теории

вопрос о составе и взаимосвязях основных значимых функций организации не относится к числу полностью и однозначно решенных. Более того, ответ на него служит своеобразным рубежом между основными направлениями современной экономической мысли применительно к концепции организации.

Для неоклассической теории первой и основной функцией предприятия является производственная (операционная), т.е. производство товаров, предназначенных для удовлетворения внешней относительно предприятия потребности, из имеющихся или привлекаемых ресурсов. Второй по значимости функцией предприятия, признаваемой неоклассической теорией, является ценообразовательная - установление цен на свою продукцию, а в некоторых случаях (монополия) - и на привлекаемые предприятием ресурсы. На третьем месте по значимости стоит в неоклассической теории спросовая функция, связанная с привлечением для использования на предприятии трудовых, материальных и финансовых ресурсов. На минимальном уровне в этой теории отражается маркетингово-реализационная функция, с помощью которой организация доводит продукцию до потребителей.

В институциональной теории функционирования организации наибольшее внимание уделяется контрактной функции, т.е. деятельности, связанной с заключением внутренних и внешних контрактов организации. Остальные функции располагаются как бы на периферии этой теории.

В эволюционной теории основной акцент делается на факторах преемственности в процедурах выработки и принятия управленческих решений, поэтому в качестве функций, по сути, признается одна - выбор решений.

Эмпирический подход к анализу состава функций организации опирается на учет и классификацию «потребителей» ее деятельности, причем не только индивидуальных, но и групповых. В соответствии с выбранной системой взглядов на функции и роль организации формируется не только микроэкономическая политика, связанная с учреждением, ликвидацией (банкротством) и поддержкой организаций, но и структурная экономическая политика в целом. Существуют и другие точки зрения на функции предприятия и их соподчиненность.

Очевидно, что организация по своей природе полифункциональна, и необходимость уделять внимание столь разнообразным аспектам ее деятельности служит еще одним аргументом в древнем споре о

том, является ли управление организацией ремеслом или искусством, говорящим в пользу последнего.

На практике одни из перечисленных функций представляются руководителям организаций абсолютно необходимыми (скажем, производство и реализация продукции), другие кажутся менее значимыми. В числе последних - познавательная и образовательная функции, казалось бы, свойственные скорее научному или учебному заведению, чем предприятию.

Признание естественной полифункциональности организации влечет ряд важных следствий для формирования желательной (идеальной) модели рыночной организации и модели его взаимоотношений с другими. Главным здесь является решение относительно полноты организации. Здесь необходим выбор из нескольких конкурирующих моделей желательного состояния, внутренней структуры и внешнего положения организации.

Функции менеджмента - виды управления, необходимые для осуществления некоторой деятельности (работы, воздействия). В работе [10] приведена достаточно полная классификация функций по различным критериям.

Комбинация функций лежит в основе построения системы управления организацией. По мнению А. Файоля, таких функций пять [39]: *предвидение и планирование, организация, распоряжения, координация, контроль*.

Большинство более поздних исследователей согласны с А. Файолем в том, что руководитель выполняет пять основных функций, но их перечень отличается от функций по А. Файолю. Например, Г. Десслер приводит такой набор функций: *планирование, организация, управление персоналом, руководство, контроль* [39].

Д. Адаир, автор модели функционального руководства, полагает, что руководитель выполняет восемь основных функций [10]: *определение задания, планирование, инструктаж, контроль, оценка работы коллектива, оценка сотрудников, мотивация, организация*.

Управленческие функции руководителя среднего звена - требования к квалификации, которые предъявляются к руководителям линейных подразделений среднего административного звена. Техническая квалификация отступает здесь на второй план. В то же время сохраняется значимость искусства человеческого общения в связи с возросшими задачами управления, мотивации и информирования

персонала. Особое значение приобретает собственная оценка руководителем ситуации, выходящей за рамки его подразделения, актуальным становится концептуальное видение реальности.

Управленческие функции руководителя высшего звена - новые задачи руководителей высшего уровня по сравнению с руководителями нижестоящего уровня. Директор предприятия, имеющий диплом инженера, почти не имеет дела с инженерными проблемами, так же как главный бухгалтер редко выполняет функции счетного работника. Здесь сохраняет свое значение искусство человеческого общения. Особые требования предъявляются к концептуальному знанию - умению координировать работу отделов производства, сбыта, финансов и персонала, успешно взаимодействовать с широкими социальными, политическими и экономическими структурами общества.

Управленческими функциями в организации по работе [118] являются: управление процессами, происходящими внутри организации, управление процессами взаимодействия организации с внешней средой, непосредственное управление организацией.

В других работах количество функций колеблется от 4 [39] до 12 [73]. В последней работе к составу функций были отнесены, кроме известных функций, целеполагание, активизация и стимулирование.

В работе [73] предлагаются такие функции, как стратегополагание, гуманизация, корпоративность и оценка.

Особое значение в управлении экономикой, по мнению автора работы [85], имеют оценки прогноза, диагностика, оценка стратегии и тактики деятельности, вариантов развития. Кроме того, в этой же работе приведены средства воздействия по каждой функции. Однако некоторые из них, такие как процесс, закон, концепция и т.д., не являются средствами. Другие, например, результат и информация, должны присутствовать везде, а отмечены в двух-трех функциях.

Кроме того, в работе [126] представлено еще несколько видов функций. Основным признаком выделения *процессных функций менеджмента* выступает управленческий цикл, обеспечивающий процесс взаимодействия между объектом и субъектом управления через выработку и реализацию управленческого решения. Выделяются также функции профессионализации менеджмента, куда относятся важнейшие качества управленца: инициативность, предприимчивость, ответственность и т.д. Приводится и схема формирования взаимосвязи функций менеджмента.

Многие авторы отмечают существование таких функций организации, как маркетинг, стратегия, производство, сбыт, бухгалтерский учет и др.[39, 58 и др.]. В некоторых работах [41 и др.] отмечаются такие функции производства, как формирование портфеля заказов, выдача заданий, определение производственных мощностей, подготовка производства и т.д.

Предлагается девять функций управления: нормирование, прогнозирование, планирование, организация, учет, контроль, анализ, регулирование, координация [10].

Приведем их краткую характеристику.

Нормирование – это установление образцов и/или стандартов в каком-либо виде предметной или профессиональной деятельности; определение нормативов решения управленческих задач.

Прогнозирование – это определение контуров будущих ситуаций, результатов или их тенденций, а также близких или отдаленных перспектив деятельности или состояния процессов в организации.

Планирование – установление состава и/или содержания деятельности для решения управленческих задач (проблем), выстраивание их в виде операций и процедур в пространстве и времени с указанием сроков, исполнителей, ресурсов и нормативов.

Организация – это деятельность по реализации совокупности операций, планов (заданий) с использованием технологий и/или механизмов для решения управленческих задач (проблем) для получения заданных результатов.

Учет – регистрация состояния процессов (объектов) мышления и/или деятельности в сознании или на носителях информации.

Контроль – фиксация масштаба и величины отклонений от заданных норм и стандартов до решения, в процессе и после решения управленческих задач (проблем) для принятия управленческих решений.

Анализ – это исследование содержания задачи, ситуации, информации и т.д., включающее расчленение целого на части, установление связей между частями, понимание границ частей и целого и другие операции.

Регулирование – поиск и выработка решений по устранению отклонений от заданных норм и стандартов в процессе деятельности.

Координация – установление рационального (оптимального) взаимодействия в деятельности и поведении людей по реализации

управленческих задач (проблем) различных подпроцессов.

Все функции управления, ориентированные на один процесс (подпроцесс), находятся в единстве и взаимосвязаны между собой и представляют собой функционально-управляющий блок (ФУБ), который может быть представлен в виде упорядоченного графа (рис. 2).



Рис. 2 Взаимодействие функций управления

Рассмотрим функции управления подробнее.

Нормирование – это формирование количественных или качественных критериев (показателей или признаков), образцов деятельности, выполнения работ, задач, поручений. В классической дилемме об установлении осмысленного норматива на работы задача управленца состоит в том, чтобы установить такой показатель, который отражает объективно необходимые затраты. Такой норматив становится предсказанием данной работы и представляет собой измеритель потребного для нее времени или каких-либо других ресурсов.

Нормативы работ должны быть выполнимыми, современными и точными. Кроме того, они должны охватывать все сферы управленческой деятельности, а не только ключевые или те, которые требуют значительных трудовых или временных затрат.

Нормативы времени могут быть разработаны исходя из наблюдений на рабочих местах или на основании сформировавшихся методик измерения ресурсоемкости работ.

Важнейшими факторами процесса нормирования являются обоснованность, необходимость учета всего объема деятельности, простота процедур, т.е. не перегруженность излишними требованиями к тем, кто его осуществляет.

Иногда от персонала ожидается выполнение все большего объема работ, и управленцы высшего звена делают все возможное для этого, устраняя существующие препятствия. Поэтому перевыполнение норм

выработки: в краткосрочной перспективе должно восприниматься как отдельное достижение, а не глобальная цель, и ни в коей мере не должно повлечь своеобразного наказания в виде ужесточения норм выработки или совершенствования образцов поведения. Необходимо создание в организации такой атмосферы, при которой потенциальный уровень выработки не сдерживается никакими внешними ограничениями, а непрерывное совершенствование управленческой деятельности является нормальным рабочим состоянием.

Прогнозирование – это определение свойств или состояния объекта в какой-либо будущей момент времени. Возможные разновидности прогнозов можно представить в виде следующего ряда:

экономические прогнозы - носят преимущественно общий характер и служат для описания экономики в целом или организации;

прогнозы развития конкуренции - характеризуют возможную стратегию и практику конкурентов, их долю на рынке и т. д.;

прогнозы развития технологии - ориентируют пользователя относительно перспектив развития технологий;

прогнозы состояния рынка;

социальное прогнозирование - исследует вопросы, связанные с отношением людей к общественным процессам и явлениям.

Количественные методы прогнозирования. Применение таких методов целесообразно в случаях устойчивой экстраполяционной направленности исследуемого явления. Иначе говоря, лишь тогда, когда можно предположить, что деятельность в прошлом имела определенную тенденцию, которую можно ожидать и в перспективе, имеющейся информации достаточно для внесения возможных коррективов и выявления статистически достоверных зависимостей.

Качественные методы прогнозирования. Анализируя деятельность организации, составляя прогноз ее функционирования, аналитик не всегда располагает информацией, достаточной для количественных методов прогнозирования, а иногда высшее руководство организации попросту не понимает сложных методов количественного прогнозирования, что, в любом случае, требует применения качественных методов прогнозирования.

Качественные методы прогнозирования предполагают обращение к мнению экспертов, людей, наиболее компетентных в исследуемых вопросах. К качественным методам прогнозирования можно отнести: мнение жюри, мнение экспертов с дальнейшим их усреднением, мо-

дель ожидания потребностей.

К неформальным методам прогнозирования относятся:

наглядная информация – информация, получаемая от средств массовой информации (кроме печатных органов), а также смежников, поставщиков, конкурентов. Материальные расходы на получение такой информации незначительны, однако требуют много времени;

письменная информация - информация, получаемая из печатных источников периодической печати. Так же, как и наглядная, письменная информация не имеет глубокого характера и быстро устаревает;

промышленный шпионаж - информация, полученная посредством промышленного шпионажа, изначально, как важнейшая, находится под защитой пользователя. Такая информация является наиболее ценной.

Из всей совокупности возможных методов прогнозирования, вероятно, одним из наиболее перспективных является балловый метод. Его можно использовать не только для прогнозирования, но и для планирования и анализа. Этот метод позволяет определить возможные варианты решения задачи с исчислением предпочтительности каждого из вариантов, количественной оценки степени влияния на анализируемый объект различных факторов и многих других.

Планирование – это процесс определения желаемого состояния объекта управления и тех действий (мероприятий), которые необходимо осуществить, чтобы перейти из нынешнего состояния в желаемое. Результатом планирования является документ, отвечающий на вопросы: кто, что, где, когда, сколько, зачем. По глубине планирования различают стратегические (перспективные) и оперативные (текущие) планы.

Планирование - это определение целей и путей их достижения. Планирование деятельности организаций осуществляется по всем важным направлениям. При этом все частные планы тесно взаимосвязаны между собой.

Сам процесс планирования проходит в четыре этапа: разработка общих целей; определение конкретных, детализированных целей на заданный, сравнительно короткий период времени; определение путей и средств их достижения; контроль за достижением поставленных целей путем сопоставления плановых показателей с фактическими.

Планирование всегда ориентируется на данные прошлого, но стремится определить развитие организации в перспективе. Поэтому

надежность планирования зависит от точности фактических показателей прошлого. Процедура разработки плана включает в себя следующие операции.

Долгосрочный план обычно охватывает трехлетний или пятилетний периоды. Он скорее носит описательный характер и определяет общую стратегию организации, поскольку трудно предугадать все возможные расчеты на такой длительный срок. Долгосрочный план вырабатывается руководством организации и содержит ее главные стратегические цели. Основные области долгосрочного планирования: организационная структура, операционные мощности, капитальные вложения, потребности в финансовых средствах, исследования и разработки, доля рынка и т.д.

Краткосрочное планирование может быть рассчитано на год, полгода, месяц и т.д. Краткосрочный план на год включает объем производства, планирование прибыли и др. Краткосрочное планирование тесно связывает планы различных партнеров и поставщиков, и поэтому эти планы могут либо согласовываться, либо отдельные элементы плана являются общими для организации–производителя и ее партнеров. Особое значение для организации имеет краткосрочный финансовый план. Он позволяет анализировать и контролировать ликвидность с учетом всех остальных планов, а заложенные в нем резервы дают информацию о необходимых ресурсах. Процесс планирования является итерационным, так как может корректироваться в условиях нехватки каких-либо ресурсов.

Организация – это процесс размещения элементов объекта управления, определения их функций, связей (материальных и информационных) между собой, а также с объектами внешней среды.

Для успешной деятельности организации разрабатывают организационную структуру. *Организационная структура* обеспечивает достижение задач организации, поэтому ее проектирование базируется на стратегических планах организации. Выбор структуры организации определяет направления усилий для решения основных задач. Рассмотрим варианты организационных структур.

Бюрократическая структура характеризуется высокой степенью разделения труда, развитой иерархией управления, отлаженной цепью команд, наличием многочисленных норм поведения персонала и посетителей, подбором персонала по деловым и профессиональным качествам. Ее недостатками являются неспособность быстро реагиро-

вать на изменяющиеся условия, неспособность к внедрению новшеств и отсутствие достаточной мотивации сотрудников.

Функциональная структура - это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную, конкретную задачу и обязанности. Традиционные функциональные блоки - это отделы операций, маркетинга и финансов. Названия таких отделов могут варьироваться, особенно в сфере услуг. Преимущества: стимулирование профессиональной специализации; уменьшение дублирования усилий и потребления ресурсов; улучшение координации в функциональных областях. Недостатки: большая заинтересованность отделов в реализации своих целей, чем целей организации, что увеличивает конфликтность; удлинение цепи команд.

Дивизионные структуры бывают нескольких видов.

В *продуктовой структуре* вся деятельность по конкретному продукту находится под руководством одного человека, что позволяет крупной организации уделять этому продукту столько же внимания, сколько ему уделяет небольшая организация, выпускающая два вида продукции, а также лучше координировать деятельность.

Структура, ориентированная на потребителя. При этом все подразделения организации собираются вокруг определенных групп потребителей. Цель структуры состоит в том, чтобы удовлетворить этих потребителей так же хорошо, как и при обслуживании всего одной группы.

Региональная структура - это организация деятельности по территориальному принципу, охватывающая определенные географические зоны. Это облегчает решение проблем, связанных с местным законодательством, обычаями и нуждами потребителей.

Недостаток этих структур - увеличение затрат вследствие дублирования одних и тех же видов работ для различных типов продукции.

Адаптивные (органичные) структуры способны реагировать на изменения окружающей среды и внедрять новую технологию.

Проектная организация - это временная структура, создаваемая для решения конкретной задачи. В одну команду собираются квалифицированные сотрудники организации для осуществления сложного проекта в установленные сроки с заданным качеством, с соблюдением сметы расходов и без привлечения сторонних специалистов. Проект завершен - команда распускается. Они либо переходят в новый

проект, либо возвращаются в «родной» отдел. Преимущество - концентрация усилий на решении задачи.

В матричной организации члены проектной группы подчиняются и руководителю проекта, и руководителям отделов, в которых они работают постоянно. Преимущества: гибкость и координация работ.

В централизованной организации руководство высшего звена оставляет за собой большую часть полномочий, необходимых для принятия решений, *в децентрализованной* - полномочия распределены по нижестоящим уровням управления. На практике ни та, ни другая форма в чистом виде не встречается. Определить это можно по уровню важности и последствиям решений, принимаемых на всех уровнях управления, а также по методам контроля работы подчиненных.

Выбор той или иной структуры зависит от многих факторов, поэтому организации должны ориентироваться в их многообразии и понимать преимущества и недостатки каждой.

Учет – это процессы сбора, обработки, выдачи и хранения информации о фактическом состоянии объекта управления и связанных с ним объектов внешней среды. Различают обычно три основных вида учета: статистический - сбор информации, осуществляемый государственными органами управления по стандартным формам и в строго определенные сроки; бухгалтерский - сбор информации обо всех затратах объекта; оперативный - сбор информации, состав и сроки представления которой определяются субъектом управления.

Важной задачей в области учета является определение минимально необходимой и достаточной информации для эффективного управления, представление информации руководителям в виде, удобном для принятия решений. Использование персональных компьютеров расширяет возможности эффективного решения этой задачи.

Управленческий учет – это процесс, обеспечивающий управленческий аппарат организации информацией, используемой для управления деятельностью организации. Этот процесс включает выявление, измерение, подготовку, интерпретацию, передачу и прием информации, необходимой управленцам для выполнения его функций. Информация, которой оперирует менеджер, может поддаваться количественной оценке или нет.

Большая часть данных, используемых в учете, - это оперативная информация. Она является «сырьем» для подготовки финансовых отчетов. В своей основе эти отчеты - итоги деятельности организации,

представляемые инвесторам, налоговым органам и другим заинтересованным сторонам вне организации. Финансовыми отчетами пользуются и менеджеры организации.

Управленческий учет скорее средство, чем конечный продукт. Он используется относительно небольшой группой людей, чьи персонализированные информационные нужды хорошо известны. Больше внимание уделяется оценкам будущих периодов; содержится больше информации в неденежном выражении; меньше внимания обращается на точность; отчеты представляются чаще и ближе к дате реального события, отражаемого в отчете; изменение правил управленческого учета не влечет за собой возможность судебного преследования.

Не существует единой унифицированной системы управленческого учета. Есть три различных вида информации, используемых в различных целях: учет полной себестоимости, дифференцированный учет, учет по центрам ответственности.

Следует помнить, что термины (и в особенности стоимость, себестоимость, издержки, затраты) различаются по значению в зависимости от цели использования. Система учета полезна настолько, насколько результаты применяются в действиях управленцев.

Контроль - сопоставление фактического состояния объекта управления с ожидаемым, выявление расхождений и их оценка. Важно оценить, насколько существенно выявленное расхождение, требует ли оно вмешательства в деятельность объекта управления или объектов внешней среды (в той мере, в которой это возможно).

Контроль - это наблюдение за тем, как организация движется к намеченной цели, пересмотр её курса, если это необходимо, и корректировка отклонений от принятого курса. Контроль тесно связан с остальными функциями управления, объединяя их, так как позволяет выявить недостатки, допущенные при их выполнении и поддерживать приемлемое положение дел во всех сферах деятельности организации. Контроль обладает рядом специфических черт:

предмет (деятельность организации в соответствии с установленными законами, нормами, правилами, решениями, поручениями);

метод (комплексное изучение экономической эффективности, законности, достоверности информации и целесообразности развития);

возможность превентивного воздействия на процессы (предупреждение возникновения отклонений и предотвращение их негативных последствий уже на стадии зарождения).

Классификация контроля определяется по многим параметрам: по отношению к объектам и субъектам контроля, по видам контрольных методов, по длительности и регулярности контроля, по принадлежности к организации-носителю контроля, по зависимости контролера от контролируемого процесса, по основанию выполнения функций, по полноте их осуществления, по формам проведения контрольных мероприятий, по элементам метода контроля, по времени осуществления контрольных операций.

Контроль бывает трех видов [39]. Предварительный контроль осуществляется до фактического начала работ и предназначен для продвижения стратегического планирования и создания организационных структур. Основные средства его проведения - это разработка определенных правил, процедур и политики организации. Текущий контроль осуществляется в ходе проведения работ. Чаще всего он осуществляется в местах непосредственного проведения работ.

Текущий контроль проводится не совсем одновременно с работой, скорее он базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения каких-либо работ. Для повышения эффективности контроля аппарату управления необходима обратная связь, т.е. объективная информация о полученных результатах.

Заключительный контроль проводится после завершения работ. Его основная функция состоит в том, что руководство организации получает необходимую информацию, которую следует использовать для стратегического и текущего планирования в будущем. Вторая функция заключается в установлении связи между достигнутыми результатами, усилиями людей по их достижению и вознаграждениями, люди обычно стремятся к более высоким показателям в работе.

Процесс контроля можно разделить на три этапа:

- выработка стандартов и норм, которые характеризуются наличием временных рамок по каждой работе и конкретных показателей и признаков, по которым оценивается степень выполнения работы;

- сопоставление достигнутых результатов с установленными стандартами, заключающееся в измерении результатов, их анализе, определении масштаба отклонений, передаче информации на соответствующий уровень и ее оценке;

- принятие необходимых корректирующих действий заключается в выборе одной из трех линий поведения: ничего не делать, устранить

отклонения, пересмотреть стандарт. Первое - в случае достижения установленных целей, второе и третье - при наличии отклонений.

Для организации и стройного функционирования контроля необходимо соблюдать следующие правила: системная упорядоченность, приближение к объекту, иерархичность, делегирование полномочий и ответственности, взаимодействие разных элементов, преемственность во времени.

Приняв решение о начале контрольных действий, нужно выбрать форму его осуществления. Исходными пунктами влияния на процессы контроля являются: выбор концепции контроля, определение цели контроля, контролируемых норм, субъектов, методов, объёма, действий, точек, средств, областей, веса контроля, допусков на погрешности, способа сообщения решений и оценки отклонений.

При принятии решения о контроле имеют значение следующие критерии выбора его формы: стоимость и эффективность контроля, эффект влияния на людей, выполнение задач и границы контроля.

При разработке процедуры контроля менеджер должен принимать во внимание поведение людей. Видимый процесс контроля заставляет их направить свои усилия на достижение целей организации.

Необходимо избегать негативного воздействия контроля на поведение сотрудников, т.е. устанавливать разумные нормы, осуществлять двухстороннее общение, избегать чрезмерного контроля, устанавливать жесткие, но достижимые стандарты, осуществлять вознаграждение за достижение стандарта (нормы) или его разумное дополнение и изменение. Для эффективности контроля и ориентации на результаты он должен быть своевременным, гибким, простым, экономичным, на уровне международных стандартов.

Широко используются три формы контроля. Административный контроль направлен на определение соответствия результатов хозяйственной деятельности организации показателям, запланированным в текущем периоде, как в целом, так и по отдельным продуктам.

Финансовый контроль осуществляется путем получения от подразделения финансовой отчетности по важнейшим экономическим показателям деятельности по стандартным формам.

Операционный контроль направлен на повышение эффективности основной деятельности и достижение высокого качества выпускаемой продукции и включает: выбор показателей, маршрутизацию, диспетчеризацию, контроль сроков исполнения, качества и т.д.

Повышение роли функции контроля в управлении организацией тесно связано с использованием автоматизированных информационных систем, которые позволяют оперативно и точно передавать по назначению информацию, производить ее обработку и анализ, выявлять отклонения от намеченных показателей, давать рекомендации и принимать в связи с этим решения. Их применение способствует усилению оперативности контроля, т.е. перенесению на высший уровень контроля деятельности организации.

Анализ позволяет делить изучаемый объект на составные элементы, выяснить их роль и место в некоторой системе, выявить тем самым структуру процесса, отношений, параметров.

В результате определения взаимосвязей функций менеджмента экономический анализ выступает в качестве функции познания конкретной экономической действительности, основанной на целенаправленном преобразовании информации о процессах деятельности предприятия и факторах формирования эффективности производства, необходимых для обоснования управленческих решений и систематизации представлений о закономерностях и особенностях функционирования производственной системы. Все функции управления связаны с анализом. Однако назначение его в каждой функции различно. Оно определяется составом задач, изменяющихся в зависимости от конкретной ситуации объекта управления.

Задачи анализа при указанных предпосылках состоят в необходимости выявить и описать элементы объектов и процессов, характеристики и способы их функционирования, связи элементов объекта и характеристики этих связей, структуру и динамику элементов объекта и процесса в целом.

Ресурсные, организационные и функциональные характеристики объекта управления служат признаками классификации видов анализа. Кроме того, они различаются по субъектам и времени их проведения. В результате классификации видов анализа по функциям управления и по содержанию процесса управления (каждый вид анализа обслуживает несколько функций управления) выделено три основных вида анализа — оперативный, ретроспективный и перспективный. Другие признаки классификации видов анализа являются второстепенными, хотя они не отрицаются и отражают действительное отличие друг от друга видов анализа.

На практике границы между различными видами анализа размыты. Оперативный анализ - это повседневное изучение выполнения плановых заданий для обеспечения вмешательства в процесс деятельности. Результаты оперативного анализа рассматриваются на совещаниях, где подводятся итоги и принимаются оперативные управленческие решения.

В рамках оперативного анализа не могут быть осуществлены какие-либо сложные и нестандартные аналитические расчеты, сделаны нетривиальные выводы и т.д. Между тем, объект заслуживает более внимательного рассмотрения, да и методики анализа, предлагаемые в литературе, рассчитаны на длительное исследование. Ретроспективный анализ должен проводиться не чаще одного раза в год и иметь следующие задачи: рассмотрение результатов деятельности организации за определенный период на фоне всей прошлой деятельности как очередного этапа ее развития; выявление важнейших тенденций развития, актуальных текущих и перспективных проблем, требующих неотложного решения или изучения; характеристика обнаруженных проблем (явлений), с точки зрения их изученности, существующих подходов к их решению, опыта в этой области других отраслей (стран).

Диагностический анализ является комплексным в том смысле, что все показатели просматриваются, но не все подвергаются анализу, и еще меньшее их число находит отражение в результатах анализа (выходном документе), где внимание концентрируется на глобальных проблемах развития отрасли.

Многообразие содержания различных видов экономического анализа усиливается еще и тем, что конкретные выводы и рекомендации различны в зависимости от цели анализа. Так, взятая в качестве примера задача может иметь такие цели: оценка уровня, динамики и структуры операций; определение и измерение факторных зависимостей операционных результатов; обоснование закономерностей формирования эффективности операций; выявление резервов ее роста; разработка выводов и рекомендаций по использованию резервов.

Регулирование – это процесс воздействия на объект управления или/и на другие объекты с целью устранения существенного расхождения между фактическим и ожидаемым его состоянием.

Выявленные в результате контроля отклонения устраняются с помощью регулирования, благодаря чему поддерживается необходи-

мое состояние упорядоченности и устойчивости каждого управляемого объекта, обеспечивается непрерывное и равномерное функционирование всех процессов путем введения в действие дополнительных ресурсов или обеспечения более полного их использования.

Обратную связь, уменьшающую влияние входного воздействия на выходную величину, называют отрицательной, а увеличивающую его влияние - положительной. Отрицательная обратная связь способствует восстановлению в системе равновесия, нарушенного внешним воздействием, а положительная - усиливает отклонения от равновесного состояния по сравнению с его величиной в системе без такой обратной связи.

Обратная связь - одно из важнейших понятий кибернетики, помогающее понять многие явления, происходящие в системах управления различной природы. В управлении экономическими системами по каналам обратной связи передаются различные учетно-статистические сведения.

Обратная связь создает возможность эффективного управления в изменяющихся условиях функционирования объекта управления даже в тех случаях, когда возмущающие воздействия не могут быть измерены или когда их влияние заранее неизвестно (в некоторых допустимых границах). Это обуславливается присущим замкнутым системам управления принципом выработки управляющего воздействия по отклонению фактического значения управляемой величины от ее требуемого (расчетного) значения независимо от причин, вызвавших указанное отклонение.

Системы регулирования, обеспечивающие реализацию заданной программы управления, как правило, имеют отрицательную обратную связь. Различают три типа основных задач регулирования: стабилизация, программное регулирование и слежение.

Цель стабилизации - поддержание заданного постоянного значения выходной величины объекта регулирования. Так, регулирование хода операционного процесса может преследовать цель поддерживать постоянной интенсивность выпуска продукции, определяемой планом. Учет результатов может осуществляться по отклонениям фактического выпуска от планового. Эта информация обратной связи поступает в органы управления производством, принимающие решения по устранению отклонения. Система регулирования в зависимости от ее организации и используемых технических средств функ-

ционирует как «чисто человеческая» или, в условиях АСУ, как «человеко-машинная». Во втором случае за человеком остаются лишь функции принятия решений.

Программное регулирование обеспечивает изменение выходной переменной объекта управления в соответствии с заданной программой. Изменение выходной переменной может быть задано в виде функции времени или другого аргумента, например, интенсивности входа объекта. Задачей системы регулирования является в данном случае реализация этой программы при наличии тех или иных помех.

Из сравнения задач, решаемых с помощью рассмотренных видов систем регулирования, видно, что стабилизация является частным случаем программного регулирования.

Третий вид регулирования, слежение, отличается тем, что здесь программа не рассчитывается заранее, а определяется поведением наблюдаемого объекта. Примерами могут служить механизмы слежения глаза за движущимся предметом, привода антенн радиолокаторов, следящих за летящим самолетом, автоматическая подстройка радиоприемника, следящая за выбранной волной, слежение за спросом при реализации программы выпуска продукции и т.д.

Наличия обратной связи не всегда достаточно для обеспечения устойчивости управления. Запоздывания, инерция системы, скрытые нелинейности и многие другие характеристики реального объекта подчас не могут быть надлежащим образом учтены при выборе параметров обратной связи. Недостаток априорной информации об их фактических значениях приводит к тому, что эффективная в определенных условиях обратная связь не может быть реализована и устойчивость не может быть обеспечена.

Поэтому во всех случаях, для которых характерна недостаточность априорной информации, самым эффективным остается регулирование, при котором регулятору придаются свойства приспособления (адаптации) к изменяющимся характеристикам среды и самого объекта управления.

Адаптация - новый качественный скачок в развитии регулирующих систем по сравнению с системами, действующими по жестко регламентированным программам. Познание ее принципов и их реализация положили начало созданию искусственных систем, обладающих свойствами адаптации, которая достигается путем обучения. Под ним понимается накопление информации о ходе процесса регу-

ирования в прошлом и ее использование для совершенствования этого процесса на основе некоторого набора правил и стимулирования поведения системы.

Координация - это сфера деятельности или задача вышестоящей управляющей системы, в ходе которой она пытается добиться, чтобы нижестоящие системы управления функционировали согласованно. Успех вышестоящей управляющей системы в осуществлении надлежащей координации оценивается по отношению к общей глобальной цели, поставленной перед всей (в данном случае двухуровневой) системой. Так как нижестоящие управляющие системы действуют так, чтобы достичь своих собственных индивидуальных целей, то между ними возникает конфликт, который приводит к тому, что, скорее всего, глобальная цель не будет достигнута. Действия координатора направлены как раз на последствия такого внутриорганизационного конфликта, которые он должен постараться если не полностью исключить, то, по крайней мере, уменьшить.

Взаимосвязь одного элемента с другими элементами того же уровня можно охарактеризовать его действиями, реакцией всей остальной системы и ее воздействием на этот элемент. Это воздействие поступает в виде соответствующего связующего сигнала на внутренний вход элемента. Поэтому главный вопрос состоит в том, какое влияние оказывает сигнал, поступивший на внутренний вход, на решения, принимаемые данным нижестоящим элементом. В этом отношении для вышестоящего элемента возможны следующие варианты организации взаимодействия элементов нижестоящего уровня.

Координирование путем прогнозирования взаимодействий. Вышестоящий элемент посылает нижестоящим элементам значения будущих связующих сигналов. Тогда нижестоящие элементы начинают вырабатывать свои локальные решения в предположении, что связующие сигналы, которые в дальнейшем действительно к ним поступят, окажутся именно такими, какими их предсказал вышестоящий элемент.

Координирование путем оценки взаимодействий. Вышестоящий элемент задает диапазон значений для связующих сигналов. Нижестоящие элементы рассматривают эти сигналы как возмущения, могущие принимать любое значение в заданном диапазоне.

Координирование путем «развязывания» взаимодействий. Элементы нижестоящего уровня трактуют связующий сигнал как допол-

нительную переменную решения. Они решают свои задачи так, как если бы связующие сигналы можно было выбрать произвольно.

Координирование типа «наделения ответственностью». Элементы нижестоящего уровня знают о наличии других элементов, также принимающих свои решения на том же уровне. Вышестоящий элемент снабжает нижестоящие элементы моделью зависимости между его действиями и откликом системы.

Координирование путем «создания коалиций». Элементы нижестоящего уровня знают о существовании других решающих элементов на том же уровне. Вышестоящий элемент определяет, какого рода связи разрешены между ними. Это приводит к коалиционным или конкурентным отношениям между нижестоящими элементами.

Последний подход, очевидно, самый утонченный и ближе всего соответствует действительному положению дел в организациях. Однако он является и самым сложным и может привести к довольно трудноразрешимым задачам принятия решений для элементов нижестоящего уровня. В предельном случае каждому нижестоящему элементу пришлось бы решать задачи принятия решений и для всех остальных элементов своего уровня. Эффективность такого подхода была бы, следовательно, чрезвычайно низкой.

Координация имеет два важных аспекта: аспект самоорганизации (изменения структуры) и аспект управления (выбор координирующего вмешательства при фиксированной структуре). Предположим, что способ координации уже определен и что самоорганизация относится лишь к изменениям функций и взаимосвязей, используемых в процессе координации.

В широком смысле всякая задача принятия решения определяется некоторой целью и образом ситуации, применительно к которой происходит принятие решения. Таким образом, имеются два вида модификаций: модификация целей и модификация образов (для выбранного способа координации).

Характеристика функций управления показывает, что они должны быть реализованы совместно для какого-либо процесса (подпроцесса), так как они тесно связаны между собой в информационном плане. Игнорирование или пропуск какой-либо функции заставляет связанную с ней функцию пользоваться случайной или недостоверной информацией при решении задач.

Таким образом, функции управления являются важным фактором построения системы управления организацией и ее функциональной структуры. Состав и последовательность выполнения функций управления элементов позволяют однозначно понимать их в дальнейшем и соответственно использовать как в методологическом, так и технологическом плане.

1.5 Развитие корпоративного управления

На современном уровне развития ученые и практики находятся в постоянном поиске путей развития, соответствующих моделей социального поведения в контексте постоянно меняющихся внешних и внутренних обстоятельств, возникающих новых общественных потребностей. Правильно выбранный путь позволяет трезво оценить сложившуюся ситуацию и сконцентрировать средства и ресурсы на преодолении возникающих трудностей, дисбалансов. И чем активнее в этот процесс вовлечены интеллектуальные силы общества, тем демократичнее обсуждаются различные альтернативы выхода из кризисного тупика.

Сегодня ясно, что не может быть старой России, но никто не знает, как обустроить ее по-новому. Общество, принеся огромные жертвы, испытав сокрушительные удары, убедилось, что возврата к прошлому нет так же, как и нет дороги в «монетаристское будущее» [12, 65, 66 и др.].

Как и в любой другой кризисный период истории Отечества, России нужна идея, способная мобилизовать все ресурсы - материальные, организационные, а главное, духовные, для выхода из острейшего кризиса. Она призвана найти свой самобытный и перспективный путь общественного развития. Таким правильным ориентиром общественного развития для России, который позволит сконцентрировать ресурсы на оздоровляющем направлении прорыва, на наш взгляд, является корпоратизм [66].

Само слово корпоратизм происходит от лат. *corporatio* - объединение, сообщество. В литературе преимущественно до сих пор была известна только экономическая корпорация, т.е. такой вид взаимодействия людей, который характеризуется акционерными началами, где капитал образуется путем продажи акций и облигаций. Однако по мере развития и утверждения корпоративной собственности как од-

ной из ведущих во всем многообразии ее форм корпорация все в большей мере рассматривается не только как определенный тип экономической и социальной организации со своими нормами, специфическими интересами и целями деятельности, но и как особый тип обустройства всей общественной жизни - экономической, политической, духовной. Он основан на принципах совладения 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.

Таким образом, корпоратизм сегодня понимается нами не только как способ хозяйствования, но и как способ организации общественной жизни, при котором пирамида общественной жизни наконец принимает устойчивое положение; не только центр инициирует развитие, но и сами местные сообщества, социальные организации, хозяйственные субъекты, люди, проживающие на территориях, включаются в активную общественную жизнь. Став совладельцами собственности, акционерами, они сами создают властные структуры, зарабатывают на свои социальные нужды, финансируют науку, культуру, образование на территориях и, наконец, сами решают местные проблемы под свою ответственность, располагая необходимыми полномочиями и ресурсами.

В этом смысле корпоратизм выдвигает основную цель развития общества, дает ясные ориентиры для граждан. Цель эта, прежде всего, социальная и духовная. В экономике нельзя искать целевые установки: экономика - средство, а не смысл цивилизованного общества. Это нашло отражение и в Конституции России. Конечно, реализация всего комплекса целей (духовных, нравственных, социальных, политических) начинается с оздоровления экономики, но главные цели-результаты - это повышение качества жизни граждан, рост их благосостояния, а также укрепление здоровья людей (физического и нравственного), создание таких условий, когда средняя продолжительность жизни растет. Поэтому высшей целью корпоративного пути развития являются:

высокие доходы большинства населения;

постоянное улучшение сервиса и комфорта жизни, высокая продолжительность жизни без заболеваний;

саморазвитие и творческое совершенствование личности как высшая ценность;

перспективы для самореализации подрастающего поколения;

обеспечение высокого качества жизни как работающих граждан, так и престарелых, инвалидов, многодетных семей.

На наш взгляд, корпоративный способ хозяйствования, организации всей общественной жизни позволяет не декларировать эти цели, а действительно их реализовывать прежде всего потому, что заботы на себя берет не только государство, центральная власть, но и органы местного самоуправления, муниципальные образования. Население территорий, городов и районов, став совладельцем финансовых институтов, коммерческих организаций, само учится зарабатывать на свои социальные нужды, рационально использовать многообразие ресурсов, человеческих в том числе. Поэтому центр тяжести перемещается в муниципальные образования, которые при корпоративном методе хозяйствования способны рационально решать вопросы, обеспечивающие здоровый образ жизни для своих граждан.

Идейные истоки корпоратизма уходят в глубь мировой хозяйственной жизни, их элементы известны с момента появления человеческого общества, когда в процессе совместной деятельности люди вступали в отношения совладения собственностью, объединяли усилия при решении общих задач, согласовании интересов и т.п. Неумолимая логика исторического развития такова: усложнение хозяйственной и социальной жизни объективно требует объединения и координации усилий всех членов общества.

В разные исторические эпохи их формы выглядели по-разному. Как показал мировой опыт, в современных условиях наиболее эффективной формой такого взаимодействия, интеграции и координации усилий является корпоратизм. Во многих странах мира корпоративные формы организации как хозяйственной, так и социальной жизни стали ведущими.

Корпоратизм своими корнями уходит в глубь российской истории. Именно Россия открыла миру корпоративный путь развития. Издревле российское государство развивалось на корпоративных началах, на основах совладения собственностью, союза местных сообществ, трудовой демократии и местного самоуправления.

В странах Западной Европы к началу XX в. сложилась модель преимущественно общественного развития, которую условно можно

назвать «частной» или «индивидуалистической». Она была основана в большей мере на индивидуальном проявлении жизненных сил и интересов («каждый сам за себя»), поскольку складывалась в условиях крайнего дефицита экономических ресурсов, значительного перенаселения и соответствующего типа культуры. Хозяйственная система, существовавшая в то время в России, значительно отличалась от западно-европейской.

Огромные территории и природные богатства, многообразие климатических зон, этносов и народностей, там проживавших, были важными объективными предпосылками для иного типа организации хозяйственной и всей общественной жизни, экономической самостоятельности мест, формирования национального характера и развития местного самоуправления, что лежит в основе корпоративного способа жизнедеятельности, особого пути развития общества.

Для социальной организации общества принципиальное значение имеют взаимоотношения между властью и обществом. При корпоративном способе организации развитие демократических принципов идет «снизу», от человека, муниципальных образований, городов, районов, которые на основе договора и права добровольно отдают центральной власти ряд необходимых функций и ресурсов, но в то же время имеют право контролировать состояние дел.

Корпоратизм способен перевернуть существующую властную пирамиду. За центром закрепляются присущие ему функции, скажем, координация усилий, защита безопасности граждан, накопление ресурсов развития и т.п. А остальные ресурсы и права передаются территориям, которые под свою ответственность и своими методами решают местные проблемы в интересах граждан. Только так может быть сегодня организована эффективная власть, способная приблизить производителя к распоряжению средствами производства и пользованию результатами труда и ресурсами. Следовательно, включается современная мотивация людей к творческой деятельности, расширяются условия для саморазвития сущностных сил человека.

Будущее российской экономики — в корпоративном методе хозяйствования, а выход из кризиса видится, прежде всего, в ее оздоровлении. Центральным звеном тут являются организационно-правовые основы развития свободных социально-финансовых структур. Они представляют собой единственно дееспособные и самостоятельные органы экономической жизни, существующие в интересах

населения страны, субъектов РФ, города, района, местного сообщества. Для выявления преимуществ механизмов работы социально-финансовых групп необходимо проанализировать баланс интересов: население-власть-производство-финансы-торговля.

Корпоративный метод хозяйствования характеризуется сбалансированным взаимодействием центральной власти и органов самоуправления, рациональным распределением ресурсов, в том числе и финансовых, распоряжением и использованием собственности, в том числе и муниципальной, на основах согласия и договора. По существу корпоративные формы хозяйствования создают благоприятные предпосылки для создания среднего класса собственников-совладельцев природных ресурсов, совместного капитала. Только тогда общество в целом и каждый гражданин получают дивиденды от коммерческого использования природных ресурсов. Рента и экспортные пошлины распределяются по счетам не только частных лиц, но и членов корпорации, общества как ассоциации корпоративных образований. Только при этом возможно рациональное, правильное использование материальных средств, в том числе и финансовых. Часть из них идет на личное потребление, обеспечивая материальную основу прав человека, его экономическую, политическую и духовную независимость, остальные распределяются по фондам развития и социального обеспечения федерального и регионального значения. Вместо громоздкой системы социального обеспечения включается мощный механизм оздоровления экономики: распределение ресурсов через корпоративные банки, коммерческие структуры, словом, корпоративные финансово-промышленные группы населения. Как показывает мировой опыт, это магистральный путь выхода из экономического кризиса, который позволяет сделать большинство населения хозяевами средств производства, субъектом рынка или создать для этого соответствующие условия.

Корпоратизм составляет суть российской объединяющей идеи. История развития общества — это не только история хозяйственной жизни, политических событий, но и история идей. Различного рода идеи, теории, доктрины, выражающие коренные интересы людей, направляющие их действия, определяющие цели и выбор средств их достижения, на всех поворотах истории для России имели особое значение. В центре проблемы — желание определить свое место в окружающем мире, понять характер и основы взаимосвязей с цивили-

зациями Запада и Востока, найти разумное сочетание между курсом на вхождение в мировую цивилизацию, приобщением к общечеловеческим ценностям и естественным желанием сохранить свою историческую и национальную самобытность.

Сегодня Россия как бы растворяется в мировой цивилизации. Для нее поиск особой самобытной модели общественного развития с учетом ее исторического пути является определяющим. Конечно, России предстоит и дальше «встраиваться» в мировое пространство, осваивать рыночные отношения, современные технологии, но рыночный либерализм и весь уклад жизни России (хозяйственный, социальный, духовный) несовместимы. У России другой путь и он должен быть пройден с учетом национальных особенностей, собственного исторического опыта, сознательного выбора российских граждан. Мировой опыт свидетельствует: преодоление монополии одной формы собственности, частной в том числе, - необходимое условие более полной реализации творческих потенциалов людей, отдельных регионов, трудовых объединений.

Под влиянием управленческой и научно-технической революций в конкурентном поле разных видов собственности все большее значение приобретает корпоративная, которая позволяет более полно связывать результаты хозяйственной деятельности с ее социальным смыслом, лучше мотивирует людей к труду. В некоторых странах она (в разных формах) составляет от 60 до 70%.

В целом у России есть все предпосылки для освоения корпоративного метода хозяйствования и способа организации всей общественной жизни: уже действуют практически первые образцы такой организации хозяйства, есть опыт, «школа» социализма и капитализма, разработаны высокие технологии, имеется фундаментальная наука, образованное население. По существу рождается новая общественная формация, утверждающая баланс интересов в обществе (национальных, групповых, частных) и открывающая простор инициативе разных субъектов социального действия. Корпоратизм — это синтез новейших достижений капиталистического и социалистического образа жизни, вбирающий в себя жизнеспособные элементы двух способов производства (и частного, и общественного).

Именно Россия открыла миру «третий путь» - модель народотворческого развития. Это открытие проверено исторической практикой многих стран (Германии, Японии, Южной Кореи и др.), разра-

богавших и реализовавших прорывные проекты выведения стран из разлухи и кризиса.

Взяв на вооружение идеологию корпоратизма и ноосферного развития, Россия имеет хорошие перспективы на достижение прочного гражданского согласия, своего рода общественного договора, базирующегося на столь необходимом нашему обществу единстве совести и разума [66].

Очень важно подчеркнуть, что ноосферно-корпоративная культура позволяет создать в будущем современный тип управленческой и организационной культуры. При такой культуре управления даже кризисные явления могут быть обращены на пользу граждан и обновление их жизни, если интеллектуальные силы общества включены в осмысление его причин, найдены пути адекватного воздействия на созревшие перемены. Есть основания считать, что Россия превратится в страну, быстро реагирующую на внутренние и внешние трудности, своевременно разрешающую нарастание конфликтов, в страну высоких образцов технической, управленческой и экологической культуры, опирающуюся на приоритет нравственных ценностей.

Выбрав свой путь, совершенствуя свои цивилизационные истоки, Россия имеет хорошие шансы на стабилизацию положения, а потом и на дальнейшее развитие. В этом ей следует в большей мере опереться на свой исторический выбор, отклонения от которого всегда приносили России беды и невзгоды.

Еще в начале XX в., по оценке К. Маркса, Россия находилась первой среди европейских стран на стадии экономического роста. Поэтому россиянам начать свое возрождение необходимо с хорошо забытых уроков своих предшественников. Необходимо внимательно приглядеться к каждой стадии возрождения «российского могущества», ориентируясь на собственный и мировой исторический путь развития корпоратизма [66].

Первой является стадия стабилизации во всем ее огромном экономическом и социально-политическом многообразии, с очень важной, характерной для всех вариантов чертой — отсутствием (или наличием незначительного) экономического роста. Особенно интересны необходимые условия, определяющие движение вперед с этой первоначальной стадии (Россия середины 60-70-х годов XIX в. и Россия середины 90-х годов XX в.). В Японии и Германии (как и в России в начале 80-х годов XIX в.) эти условия определялись факторами тех-

нологического и социально-политического порядка, характеризующими становление корпоративного механизма развития.

При установлении необходимых для развития корпоративных отношений стабильное общество вступает во вторую стадию — стадию устойчивого роста экономики.

На третьей стадии («взлета») корпоративные интересы и отношения занимают господствующее положение в обществе, развитие экономических сил и рост экономики становятся устойчивым процессом (например, среднегодовой рост ВВП в России в период с 80-х годов XIX в. по 1914 г. составил около 10%).

Четвертая стадия — «зрелость» — характерна для передовых индустриальных государств (Япония, Германия, США, Швеция). Экономика России в эту стадию своего развития перейти не смогла: помешали первая мировая война, затем 1917 г. и длительный период социалистического эксперимента. Стадия «зрелости» достигается только после стадии «взлета», примерно через 10-15 лет, как показала мировая практика (Япония, Германия, Швеция), благодаря динамике накопления капитала, а также способности не только создавать, но и прежде всего осваивать современную технологию.

Население России должно сделать свой выбор исходя из сложившейся ситуации и исторической предрасположенности российского менталитета.

Внедрение корпоративного метода хозяйствования обеспечивается реализацией организационных принципов корпоратизма, в число которых входят:

свободное волеизъявление населения при выборе метода хозяйствования;

удовлетворение личных и корпоративных интересов посредством развития договорных отношений;

равноправное владение собственностью местного сообщества;

реализация интересов индивидуума через единство интересов общества;

корпоративная демократия как результат неформального равенства возможностей каждого члена сообщества при ведущей роли способностей;

предприимчивость;

самоуправление и самофинансирование.

Успех построения социального государства во многом зависит от эффективного использования отечественного и международного исторического опыта социального управления.

Социальная организационная система обладает способностью не только к саморегулированию, но и соответствующему воздействию и преобразованию внешней среды в интересах своего самоподдержания и жизнеобеспечения. Этот аспект функционирования организационных систем является также объектом исследования теории организации.

Предметом организации социального управления являются общие, частные и специфические закономерные тенденции, действующие в организационных системах, механизм их использования различными субъектами управления. В предмет изучения организации целесообразно включить основные методы, категории, понятия, раскрывающие суть данной науки, характер организаторской деятельности.

Социальная политика — одна из основных составляющих внутренней политики государства, его властных структур и стоящих за ними политических сил, а именно: политическая деятельность, которая направлена на решение проблем, именуемых социальными.

Поскольку оппозиционные силы (партии, движения) вырабатывают свою отличную от официальной политику, в последней также присутствуют цели решения социальных проблем и представления о путях их решения, что может именоваться социальной политикой той или иной оппозиционной партии, движения и т.п. Но и в данном случае социальная политика, формулируемая и заявляемая той или иной оппозиционной организацией, тоже исходит из возможности ее осуществления с помощью властных рычагов: если эта организация придет к власти или, по меньшей мере, будет способной оказывать влияние на существующую власть.

Следовательно, реально или потенциально, социальная политика представляет собой составную часть государственной политики как некоего целостного системного образования, ту ее часть, которая непосредственно направлена на решение социальных проблем.

2. ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

2.1 Объект и предмет социального управления

В индустриальную эпоху наблюдается повышенный интерес к научному осмыслению организационной деятельности людей. Это привело к возникновению и развитию целого комплекса наук, которые рассматривают общие и частные проблемы организации. Одним из выдающихся ученых в области разработки качественно нового, оригинального подхода к осмыслению организационной деятельности является наш соотечественник А.А. Богданов (Малиновский). В его фундаментальном труде [5] разработана общая организация и дезорганизация, наука об универсальных типах и закономерностях структурного преобразования любых систем. Наука, объединяющая организационный опыт человечества, - это теория организационных систем, изучающая каждую из них с точки зрения отношений между ее частями, а также отношения единой системы с внешней средой.

А.А. Богданов выявил и сформулировал два ведущих закона, которые предопределяют функционирование и развитие организационных систем. Условно назовем законы первым и вторым. Формулировка первого закона отражает весь организационный и дезорганизационный опыт и гласит: устойчивость целого зависит от наименьших относительных сопротивлений всех его частей во всякий момент. Пример действия закона: крепость цепи определяется прочностью наиболее слабого ее звена (участка).

Второй закон расхождения. Комплексы (системы) расходятся, различаются между собой в силу первичной неоднородности (начальная разность), разности среды и под воздействием исходных изменений. В жизни закон расхождения играет важную, направляющую роль. Он учит, что, во-первых, в отношениях и взаимосвязях между социальными системами в большинстве случаев имеют место различные противоречия; во-вторых, за всяким многообразием надо видеть то сравнительное единообразие, из которого оно произошло, от сложного восходить к более простому; в-третьих, образовавшиеся части будут обладать прогрессирующими различиями; в-четвертых, эти различия будут направлены на создание дополнительных связей, стабилизирующих систему. Выявление основных организационных за-

законов, принципов, системосозидающих механизмов, установление среди них факторов, формирующих, регулирующих, стабилизирующих системы, - вот то конкретное содержание тектологии, которое, наряду с ее методологией, привлекает внимание современных разработчиков теории организации.

Объектом исследования организации являются регулируемые и саморегулирующие процессы, происходящие в социальных организационных системах, вся совокупность организационных отношений общества. Это отношения между организационными системами как по вертикали, так и по горизонтали.

Отношения субординации и координации, упорядочения и согласования, т.е. взаимодействия людей по поводу организации совместной деятельности, жизни, производства материальных благ, «производства» и воспроизводства самих себя как субъектов общественных изменений. Поскольку самоорганизующиеся, регулируемые процессы - свойство всех сложных организационных систем, то, следовательно, объект теории организации носит системный, многоуровневый характер - от общества в целом, его основных подсистем до первичных предпринимательских, государственных и общественных организаций [64].

Выявление, адекватное определение объективных закономерных тенденций (законов) функционирования и развития социальных систем — дело сложное. Но это не означает, что подобная задача не может быть решена. Некоторые объективные закономерности (законы) социальных систем и организаторской деятельности выявлены, обоснованы и адекватно сформулированы. Речь идет, например, о таких общих закономерностях (законах), как необходимость соответствующего разнообразия между субъектом и объектом управления, определяющая роль целого по отношению к части, законы синергии, самосохранения, многообразия и альтернативности развития социальных систем.

Под группой частных законов организации большинство исследователей понимает существенные связи и отношения, обуславливающие процессы самоорганизации и упорядочения в подсистемах общества: экономической, политической, социальной и организационной системах меньшего масштаба и уровня. Например, к частным законам в экономической системе можно отнести законы взаимосвязи между стоимостью и потребительной стоимостью, между ценой,

спросом и предложением и др.

К законам организации можно отнести следующие: закон пропорциональности и композиции; закон информированности и упорядоченности; закон дифференциации и интеграции функций. В специальной литературе называются и другие законы организации. Знание и творческое применение действующих в социальных организационных системах законов функционирования и развития позволяют сознательно создавать условия благоприятного их действия, предвидеть и прогнозировать развитие организационных процессов, выдвигать обоснованные и реальные цели управления, принимать оптимальные решения и эффективно их реализовывать.

Теория организации располагает набором методов. Ведущим из них является системный метод. Методологическая и эвристическая специфика системного метода определяется тем, что он ориентирует исследователя на раскрытие целостности организации и обеспечивающих ее факторов, на выявление многообразных типов связей организаций с внешней средой и сведение их в единую структуру.

В процессе анализа организационных проблем часто пользуются сравнительным методом, суть которого состоит в подборе сходных организаций как объектов исследования. Например, сравнение систем управления организациями в однородных и в различных отраслях, регионах и даже странах. Это позволяет выявить позитивные и негативные элементы в организационных структурах с учетом конкретных экономических, исторических и социальных условий. Каждая наука вырабатывает свою систему категорий, понятий и терминов, с помощью которых наиболее адекватно и точно отражаются изучаемые явления и процессы.

Все многообразие категорий теории организации можно разделить на три относительно самостоятельные группы. К первой можно отнести те, которые являются общими для большинства социальных наук, это такие, как общество, государство, собственность, рынок, социальная деятельность, человек, личность, ресурсы, власть, социальные институты и т.п. Ко второй группе целесообразно отнести те, которые преимущественно отражают организационные явления и процессы, происходящие в социальных и социально-экономических системах. Это прежде всего такие ведущие категории, как организационная система, организация, структура организации, миссия, цель организации, лидер организации, формальная, неформальная организация

законы организации, организационная культура, концерн, синдикат, холдинг, картель, финансово-промышленная группа, организаторская деятельность и др. Третья группа категорий теории организации включает те из них, которые раскрывают технологию организаторской деятельности и управления. Например, правила, процедуры, операции, циклы, коммуникации, разрешение противоречий, конфликтов, стратификация, композиция, типизация, классификация и др.

Теория организации не изолирована от других наук, а опирается на целый их комплекс. Она тесно связана с общей теорией систем, основами менеджмента, экономической теорией, практическим менеджментом, с социологией, общей и социальной психологией, кибернетикой и синергетикой.

Для адекватного определения и анализа понятия «организация» целесообразно раскрыть более общее понятие «социальная система». Социальная система - это упорядоченность в определенном отношении взаимодействующих индивидуумов, групп индивидуумов, вещей, процессов, образующая интегративные качества, не свойственные составляющим ее компонентам. В интегративном качестве, в целостности, «эмергентности» и состоит один из отличительных признаков социальных системных объектов от несистемных.

Ядром, важнейшим компонентом социальных систем является человек. Человек - существо прежде всего общественное, сознательное, целеполагающее, связанное с другими людьми тысячами самых разнообразных отношений и форм взаимодействия. В процессе труда люди объединяются в группы, артели, социальные слои, общности и организации. Наличие человеческого компонента — сущностная и важнейшая черта социальной системы, отличающая ее от других целостных систем, скажем, биологического порядка.

Вторую группу компонентов социальной системы составляют экономические, социальные, политические, духовные процессы. Сопокупность их представляет собой смену состояний системы в целом или какой-то части ее подсистем. Процессы могут быть прогрессивными и регрессивными, они вызваны деятельностью людей, социальных и профессиональных групп.

Третью группу компонентов социальной системы составляют предметы, вовлеченные в орбиту хозяйственной и общественной жизни. Это так называемые предметы второй природы - производственные здания, сооружения, ТЭК, орудия и средства труда, компьютер-

ная и оргтехника, средства связи и управления, технологические устройства, созданные человеком и используемые им в производственной, управленческой и духовной деятельности.

Четвертая группа компонентов социальной системы имеет духовную природу. Это общественные идеи, теории, культурные, нравственные ценности, обычаи, ритуалы, традиции, верования, которые опять-таки обусловлены действиями и поступками различных общественных групп и отдельных индивидов.

Исходя из приведенной структуры компонентов социальной системы можно определить общие системообразующие факторы социальных систем:

общая цель всей совокупности компонентов;

подчинение целей каждого компонента общей цели системы;

осознание каждым компонентом своих задач и понимание общей цели;

выполнение каждым элементом своих функций, вытекающих из поставленной задачи;

отношения субординации и координации между компонентами системы;

наличие принципа обратной связи между управляющей и управляемой подсистемами.

Наиболее распространенным видом социальных систем, которые формируются и сознательно создаются людьми в процессе своей жизнедеятельности, являются различные хозяйственные и общественные организации.

Понятие «организация» относится к числу ведущих категорий организационной науки. Организация - от латинского *organize* - «собираю стройный вид, устраиваю». Это разновидность социальных систем, объединение людей, совместно реализующих некоторую общую цель и действующих на основе определенных принципов и правил (государственное учреждение, фирма, общественная организация). Это элемент общественной системы, самая распространенная форма человеческой общности, первичная ячейка социума. Она не существует без общества и общество не может существовать без организаций, которые оно ради своего существования и создает. Организация — объект и субъект общества. Но, будучи самостоятельной подсистемой общества, организация имеет свои специфические потребности, интересы, ценности, свое индивидуальное лицо, предлага-

и обществу продукты своей деятельности, свои услуги и предъявляет обществу определенные требования.

В наше время можно без преувеличения сказать, что человек живет в «организованном» мире, в мире организаций и организационных процессов. В значительной мере и индивидуальное, и групповое поведение людей определяется включенностью в организации. Особенно важна роль организаций в осуществлении координации совместной деятельности людей.

Организация является ведущей функцией управления, суть которой — осуществление определенной структурированности, внутренней упорядоченности, согласованности взаимодействия относительно автономных частей в системном объекте.

Вне зависимости от типа и масштаба деятельности каждая организация должна быть некоторым образом упорядочена (организована).

Существует ряд принципов, которыми следует руководствоваться в процессе выполнения функции организации:

- определение и детализация целей фирмы;

- определение приемов, способов деятельности по достижению этих целей;

- поручение различных задач индивидуумам (разделение труда) и объединение их в управляемые рабочие группы;

- координация, согласование различных видов деятельности, порученных каждой группе;

- обеспечение единства целей;

- установление эффективного контроля.

Для руководства фирмой менеджеру важно знать одну из особенностей организации, которая обусловлена свойством социальных систем к адаптации, самоорганизации и саморегулированию. Известный специалист в области организации и управления Р. Акофф считает, что организация может быть определена, по крайней мере, хотя бы частично, как саморегулирующаяся система.

В организации управления различают понятия «формальная организация» и «неформальная организация». Формальная организация характеризуется узаконенной системой норм, правил, принципов деятельности, стандартов поведения членов организации. Главный признак формальной организации — это заданность, запрограммированность и определенность организационных норм и действий.

Наряду с формальным типом организации складывается и функционирует система незапрограммированных, спонтанно возникших связей, т.е. иной, отличительный от предыдущего способ социальной упорядоченности и согласованности. Это - неформальная организация. Ф. Ротлисбергер дает такое определение. Это система непредданных социальных ролей, неформальных институтов и санкций, эталонов поведения, переданных обычаями и традициями, которые возникают стихийно в ходе ежедневных взаимодействий. Неформальные социальные группы играют важную роль в деятельности любой организации. Особенно заметна их роль в деятельности крупных предпринимательских и государственных структур [64].

Все организации (биологические, социальные, физические) строятся на основе иерархического принципа. С точки зрения теории систем, явление иерархии можно определить как разноуровневое распределение частей (элементов) целого по степени общности их функций (свойств). В социальных организациях этот принцип преломляется в сложные отношения между людьми, что качественно отличает социальные иерархические системы от всех других.

Иерархический принцип, во-первых, означает централизацию, линейную соподчиненность низших звеньев системы высшим. Особую форму разделения труда не только по горизонтали, но и по вертикали. Закрепление за людьми и подразделениями управленческих и исполнительных функций. Во-вторых, иерархия обуславливает целенаправленную личную зависимость одного человека от другого. В-третьих, иерархия функционирует как власть, то есть обеспечивает подчинение члена организации правилам и стандартам организации. За отклонение от этих безличных, формальных правил и норм к отдельным сотрудникам организации могут быть применены санкции и меры принуждения.

Существенной чертой организации является также горизонтальное разделение труда. Разделение труда позволяет организации специализировать и профессионализировать деятельность сотрудников, повысить производительность и качество их работы. Классическим примером горизонтального разделения труда на промышленном предприятии, например, является производство, снабжение, маркетинг, кадровое обеспечение, финансы, НИОКР.

Специализированные подразделения, будучи составными частями (подсистемами) целостной организации, представляют собой со-

специальные системы (меньшего масштаба и сложности), деятельность которых сознательно направляется и координируется для достижения общей цели. Деятельность по координированию работы людей и специальных подразделений (подсистем) составляет сущность управления. Управление — это процесс планирования, организации, мотивирования (активизации), координации, регулирования, контроля и исследования.

Для больших и сложных организаций работа по управлению должна быть четко отделена от неуправленческой деятельности, т.е. организации должны назначать специальных руководителей и определять круг их обязанностей и ответственности.

Ведущие компании признают, что центральным положением концепции развития организации является обоснованная и тщательно проработанная концепция роста человеческих ресурсов компании, фирмы; признание человека в качестве высшей ценности, учет его потребностей, интересов и ценностей, а наиболее значимыми качествами руководителя считаются профессионализм, компетентность, творческая предприимчивость, настойчивость в достижении целей.

Одной из значимых черт организации является ее взаимосвязь с внешней средой. Внешняя среда включает экономические, политические, социальные, демографические условия, систему ценностей в обществе, культуру и менталитет народа, религиозные верования, законодательные акты, поставщиков, потребителей, конкурирующие организации, положение на рынке, технику и технологию, географические и климатические условия. Эта совокупность факторов оказывает влияние на все, что происходит внутри организации.

Наряду с управлением экономическими системами и явлениями нормальное функционирование и развитие общества и жизни требует управления социальными системами и процессами, т.е. процессами, протекающими в одной из основных сфер общественной жизни, которая именуется социальной. Характер и направление соответствующей деятельности задаются социальной политикой государства, а средством реализации, инструментом этой политики выступает такая разновидность управленческой деятельности, которая может быть названа социальным управлением.

Суть социальной политики, круг решаемых ею задач, система направлений, из которых она складывается, — все это трактуется довольно по-разному и в науке, и в официальных документах, пресле-

дующих практические цели. Не рассматривая различий и разногласий в имеющихся трактовках, следует сформулировать достаточное для учебных и практических целей представление о сути данной составной части политики, опираясь на некоторые прочные методологические основы.

Прежде всего, такое представление может основываться на концепции социального государства, которая широко укоренилась в последние десятилетия в передовых развитых странах. В Конституции РФ (ст. 7) содержится Положение о социальном характере нашего современного государства, смысл которого заключается в том, что оно призвано заботиться о создании условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. Социальная направленность государственной деятельности как сущностная характеристика такого типа государства находит свое практическое проявление в его социальной политике.

Интегральным объектом социальной политики выступает, очевидно, одна из основных подсистем общества - социальная сфера общественной жизни. Однако при этом требуется правильное понимание того, что представляет собой эта сфера. В последнее время широкое распространение получило представление о социальной сфере как совокупности учреждений непромышленных отраслей народного хозяйства: образования, здравоохранения, культуры, социального обеспечения. Однако это нельзя признать теоретически точным.

Достаточно обратить внимание на то, что при таком понимании производственно-трудовая деятельность оказывается (если быть логически последовательным) лишенной социальных компонентов, а следовательно, и социальных проблем. Совокупность упомянутых учреждений может именоваться лишь социальной инфраструктурой, элементы которой имеются, кстати, и в производственных, и в других структурах.

Социальная инфраструктура, несомненно, является составной частью социальной сферы общественной жизни, и потому — объектом воздействия социальной политики и социального управления. Но это — именно часть, а не вся социальная сфера. Основным в ней является широкий круг отношений между людьми и их объединениями — социальные отношения. Они формируют различные социальные системы, образующие в своем системном единстве, вместе с необходимой для их функционирования инфраструктурой (разными учреждениями)

ми), социальную сферу общественной жизни.

Функциональная роль социальной сферы в жизни общества заключается в том, что в ее рамках проходят воспроизводство и изменения социальных связей между людьми, условий и образа их жизнедеятельности, условий формирования и удовлетворения их жизненных потребностей.

Поэтому и суть социальной политики, объектом воздействия которой выступает эта сфера, в том, чтобы способствовать оптимальному развитию условий и образа жизни членов общества, совершенствовать социальные связи и отношения между ними. Последнее заключается, например, в том, чтобы обеспечивать необходимую для нормального функционирования общества социальную дифференциацию и одновременно предотвращать неоправданные и опасные для его стабильности разрывы в уровне жизни разных групп и категорий населения.

Важнейшей целью социальной политики является обеспечение более полного удовлетворения членами общества своих жизненных потребностей, поскольку именно по этому поводу в первую очередь складываются социальные отношения, и именно на этой основе происходит социальное воспроизводство общественных групп и индивидов. При этом, когда речь идет об обеспечении жизненных потребностей людей в рамках осуществления социальной политики, имеется в виду их удовлетворение не путем приложения собственных усилий членов общества. В социальной политике воплощается забота общества, или человеческого сообщества любого масштаба, или какой-либо институционализированной системы (территориальной общности, фирмы, трудового коллектива, профсоюза, благотворительной организации и т.д.) о своих членах, нуждающихся в поддержке и помощи. Иными словами, социальная политика направлена на оказание помощи, поддержки людям со стороны социальной системы, в которую они входят, путем использования для этого имеющегося у соответствующей социальной системы общественного потенциала. И в первую очередь — финансово-экономического потенциала. Весьма рельефно и наглядно эта модель социального взаимодействия воплощается в таком механизме, когда государство или другие институты общества, например, муниципальные органы, используют часть своих средств, собираемых, в частности, через налоговую систему с тех, кто имеет достаточные доходы для оказания материальной помощи людям, не

имеющим в силу объективных причин необходимого источника средств к существованию. Такая помощь в самом общем виде может быть названа социальным (т.е. идущим от социума, какой-либо общественной системы) вспомоществованием; как родовое понятие оно может охватывать и пенсии, и стипендии учащимся, и помощь гражданам, попавшим в сложные жизненные ситуации, и другие выплаты, льготы, и оказание в иных формах материальной помощи. Понятие «социальное» в данном контексте выражает то, что человеческое общество (это и есть социум) оказывает помощь, поддержку своим членам, осуществляя их защиту.

Но из сказанного следует, что социальная политика призвана обеспечивать удовлетворение далеко не всяких жизненных потребностей людей, а лишь тех, которые они не могут в силу объективных обстоятельств обеспечить самостоятельно. В отношении же тех потребностей, которые люди должны обеспечивать самостоятельно, роль социальной политики заключается лишь в том, чтобы создавать благоприятные условия, позволяющие людям решать свои проблемы.

Нетрудно понять, например, что основная масса людей, здоровых и трудоспособных, должна сама зарабатывать приемлемым для общества способом средства для обеспечения своих основных жизненных потребностей (приобретения питания, одежды, жилья и т.д.), а не рассчитывать на то, что все это им будет давать общество посредством проведения социальной политики. Помощь со стороны общества и его институтов (и то для части этих людей) может заключаться лишь в предоставлении им работы, что и рассматривается как задача социальной политики. Обобщенно говоря, многие из явлений и процессов, связанных с решением задач обозначенного круга, функционируют вне пределов воздействия социальной политики либо она лишь косвенно влияет на них, создавая, например, для них благоприятные условия, однако сами по себе эти явления и процессы существуют и развиваются под воздействием собственных движущих механизмов. Так, насыщение рынка потребительскими товарами, несомненно, имеет существенное значение для удовлетворения жизненных потребностей людей и воспроизводства социальной жизни. Но происходит это по собственным, в т.ч. экономическим, законам. Социальная политика лишь косвенно влияет на это — создавая благоприятные условия для развития соответствующих процессов.

Другой пример — проблема заработной платы. Величина по-

средней — важнейший фактор и показатель благосостояния подавляющего большинства членов общества. Но любая динамика ее изменений происходит отнюдь не под воздействием социальной политики, а является частью развития производственно-экономических процессов. Зарплата — составная часть издержек производства, и ее величина представляет собой возмещение за затраченный работником труд и зависит исключительно от факторов производства и взаимоотношений между работниками и работодателями. Ее увеличение не может быть делом социальной политики, в отличие от разного рода социальных пособий, которые устанавливаются и увеличиваются именно мерами социальной политики и оказывают помощь человеку за счет аккумулируемых государством общественных средств.

И зарплата, и социальное пособие, будучи источником средств к существованию, представляют собой необходимые факторы обеспечения воспроизводства социальной жизни людей, удовлетворения их жизненных потребностей. Но природа этих источников совершенно различна. В первом случае человек получает эти средства в обмен на затраченный им труд и создаваемые в процессе этого труда ценности, и происходит это по обычным законам рынка. Во втором случае средства поступают людям как безвозмездная помощь со стороны общества или какого-то из его институтов (государства, профсоюза, благотворительной организации и др.) либо маломасштабной общественной структуры (трудового коллектива, родовой общности и т.п.) из тех ресурсов, которыми соответствующая структура располагает.

Сказанное не означает, что социальная политика вообще не имеет отношения к решению вопросов, связанных с оплатой труда. Она может и должна оказывать определенное регулирующее воздействие на эти проблемы — устанавливая минимальные размеры зарплаты, обеспечивая порядок, исключая задержки ее выплаты, устраняя косвенными методами социально неприемлемые разрывы в величине доходов между высоко и низкооплачиваемыми работниками. При выявлении различий между оплатой труда и социальным вспомоществованием имелось в виду, что сами выплаты зарплаты и установление ее величины за пределами минимума происходит не в русле социальной политики, а на основе рыночных механизмов.

Механизмы реализации социальной политики в соответствии с ее сущностью представляют собой поддержку государством или другими социальными институтами путем использования имеющихся в их

распоряжении общественных средств определенных категорий населения, а также необходимых для жизнедеятельности общества учреждений, структур, которые тоже не могут сами зарабатывать себе средства на существование. Такую природу и такой характер имеют механизмы использования общественных средств на создание и поддержание систем образования, здравоохранения, культуры, на обеспечение жильем граждан, систем, неспособных самостоятельно решить эту задачу для себя, на жилищно-коммунальное хозяйство и т.п., структуры, оказывающие социальные услуги населению. Создание, обеспечение нормального функционирования и развитие этой инфраструктуры тоже относится к задачам социальной политики и представляет собой, по сути, проявление заботы общества и его институтов о своих членах, оказание помощи в обеспечении таких их жизненных потребностей, как получение образования, медицинской помощи, культурных благ посредством использования в этих целях материального, финансово-экономического потенциала, который аккумулирован обществом или отдельными его структурами. При этом названные направления социальной поддержки и помощи людям требуют, наряду с расходованием материальных средств, определенных организационных усилий, кадрового обеспечения соответствующих институциональных систем и др. Следовательно, анализируя сущность механизма социальной поддержки и помощи, мы имеем в виду использование не только финансово-экономического потенциала общества, но и в более широком плане — общественного потенциала в целом.

К задачам социальной политики относится и приложение усилий государства к улучшению условий трудовой деятельности во всех отраслях и секторах народного хозяйства, повышению уровня безопасности труда, регулированию трудовых отношений на предприятиях и в организациях любых форм собственности. Решение такого рода задач меньше всего требует использования государством финансовых средств, но для этого применяются другие составляющие того же общественного потенциала — нормативные установления и требования, организационные и контрольные усилия государственных органов управления и др. Так что и данное направление государственной деятельности представляет собой оказание помощи членам общества в удовлетворении их жизненных потребностей путем использования в этих целях общественного потенциала, что специфично для социальной политики.

Подобный же характер имеют и направления деятельности государственных и общественных структур, которые нередко в научной литературе и официальной практике не относятся к области социальной политики. Имеются в виду следующие направления:

планировка, застройка и благоустройство населенных пунктов, создание и поддержание в должном состоянии дорожной сети;

организация транспортного обслуживания населения и предоставление услуг связи и информации;

охрана окружающей среды и обеспечение экологической безопасности жизни населения;

оказание содействия организации и успешному функционированию системы торгового и бытового обслуживания населения;

организация охраны общественного порядка.

Реализация социальной политики в любом случае, во всех ее аспектах, применительно к любой категории граждан, означает осуществление их социальной защиты. Представляется неправильной широко распространенная трактовка социальной защиты как явления, относящегося лишь к наименее обеспеченным категориям населения и заключающегося в предоставлении им материальной поддержки. В действительности в социальной защите, т.е. в использовании общественного потенциала, сил и средств, которыми располагает общество и его институты, нуждаются (только по другим аспектам жизнедеятельности) и вполне обеспеченные граждане, например, в получении медицинской помощи в случае болезни. Нуждаются в социальной защите даже более или менее богатые — предприниматели, которым, как известно, требуется защита и от чиновничьего произвола, и от недобросовестных партнеров, и даже прямая помощь, поддержка со стороны властно-управленческих структур в развитии бизнеса, что является составной частью социальной защиты. Наконец, вообще все граждане нуждаются в социальной защите от преступных посягательств или от загрязнения окружающей природной среды.

Все проявления социальной защиты представляют реализацию тех или иных аспектов социальной политики. Следовательно, социальную защиту граждан можно считать сущностным признаком социальной политики. Совершенствование условий жизни людей, на что в первую очередь направлена социальная политика, означает усиление социальной защиты населения, как в целом, так и определенных его категорий.

Опираясь на характеристику сущности и задач социального государства, даваемую в Конституции РФ, и на рассмотренное выше понимание сущности социальной сферы, можно сказать, что к задачам рассматриваемого вида политической деятельности относится не только совершенствование условий жизни людей, но и развитие их социальных качеств — трудолюбия, дисциплинированности, социальной ответственности, общественной активности, нравственных устоев, а следовательно, совершенствование определяемого этими качествами образа жизни людей.

В последние годы в мировой науке все большую значимость приобретает понятие «качество жизни». Думается, что оно наилучшим образом выражает собой и всю многогранную совокупность целей социальной политики, и ее результативность. Повышение уровня качества жизни людей охватывает совершенствование и всей системы объективных условий их жизнедеятельности, которые были названы и кратко охарактеризованы нами выше, и одновременно — субъективной составляющей этой жизнедеятельности, т.е. социальных качеств людей. Иначе говоря, если объективные условия становятся лучше, а социально-нравственный облик людей не претерпевает прогрессивных изменений или, хуже того, деградирует, конечно, нельзя сказать, что качество жизни в соответствующем социуме повышается.

Итак, подводя итоги всему сказанному о сущности и содержании социальной политики, можно дать следующее определение: «Социальная политика — это деятельность государства и других политических и социальных институтов, направленная на прогрессивное развитие социальной сферы жизни общества, на совершенствование условий, образа и качества жизни людей, на обеспечение их жизненных потребностей, на оказание им необходимой социальной поддержки, помощи и защиты с использованием имеющегося у соответствующего института финансового и другого общественного потенциала».

Социальная политика наиболее непосредственно затрагивает повседневные интересы людей, создает те или иные, лучшие или худшие, возможности для удовлетворения самых различных нужд. Поэтому если она в максимально возможной степени (насколько позволяет накопленный общественный потенциал) способствует удовлетворению таких нужд, созданию благоприятных условий жизни масс, то это выступает исключительно важным фактором обеспечения стабильности в обществе или в какой-то общественной системе средних

и малых масштабов (в регионе, городе, районе, в трудовом коллективе и т.д.), предотвращения социальной напряженности либо, при возникновении таковой, ее смягчения и преодоления, устранения многих причин, порождающих социальные конфликты.

2.2 Система функций социального управления

Содержание любого вида и разновидности управленческой деятельности находит свое конкретное практическое выражение, воплощение в выполняемых функциях. При этом имеются в виду не общие функции (планирование, организация, контроль и т.п.), в которых раскрываются одинаковые черты рассматриваемой деятельности, где бы она не осуществлялась (в управлении производством, войсками, учебным процессом и др.), а функции, именуемые в теории управления конкретными, или специальными, набор которых различен в зависимости от специфики объекта управления. Так, экономическое управление производством складывается из таких конкретных функций, как организация материально-технического снабжения, маркетинговых исследований и сбыта продукции, финансовой деятельности и т.д.

Социальное управление как регулирование процессов развития систем, образующих социальную сферу общественной жизни в любых ее масштабах, складывается из собственных, присущих именно данному виду деятельности, функций. Их набор и система определяется совокупностью процессов, образующих объект рассматриваемой нами разновидности управленческой деятельности.

По нашему мнению, все процессы социальной сферы — идет ли речь об обществе в целом или образующих его больших и малых структурах вплоть до небольших организаций, трудовых коллективов — можно свести в следующие три группы, которым соответствуют и три группы конкретных функций социального управления:

- изменения в условиях жизни людей, которые в повседневной жизни и имеются в виду, когда говорится о социальных проблемах и их решении;

- формирование и развитие социальных качеств людей и обусловленные этим изменения в их образе жизни;

- формирование, функционирование и развитие социальных систем как целостных образований (социальных общностей, организа-

ций).

Рассмотрим в таком системном виде содержание социального управления, обращая внимание на то, какого характера управленческие воздействия на соответствующие социальные процессы оказываются в демократическом обществе. Содержание одних функций, выступающих предметом нашего рассмотрения, представляется необходимым раскрыть несколько более подробно; другие же, более ясные по своей сути, можно будет только назвать.

Прежде всего, социальное управление направлено на создание благоприятных условий жизни людей и последовательное улучшение совершенствование этих условий. Тем самым обеспечиваются благоприятные возможности для удовлетворения социальных потребностей членов общества или каких-то отдельных их групп и сообществ. Соответствующие направления деятельности и образуют первую группу функций [64].

Необходимо подчеркнуть: создание благоприятных для человека условий жизни во многом должно зависеть и зависит от его собственных усилий. Лишь в некоторых типах организации общества условия жизни всех или определенных категорий людей полностью или преимущественно зависели от тех, в чьих руках были бразды правления экономические и политические рычаги. Так обстояло дело, в частности, и в системе госсocialизма.

Конечно, и в этом обществе условия жизни того или иного человека и их улучшение в чем-то оказывались результатом его собственных усилий. При этом некоторые были богаче, и нередко существенно, своих сограждан, добываясь этого в одних случаях вполне праведными, а в других — неправедными путями. Но социалистическая идеология строилась на том, что создание условий жизни для членов общества — это дело государства. Такая цель провозглашалась в социальной политике, на ее реализацию нацеливалось социальное управление, и это, несомненно, приносило определенный результат. Хотя и медленно, противоречиво, далеко не дотягивая до уровня современных развитых стран, улучшение условий жизни населения в советском государстве, как и в других странах так называемого «реального социализма», происходило.

Большого это общество не смогло бы дать, даже если бы оно освободилось от милитаристской идеологии и изнурительных затрат на военные нужды. Во-первых, планово-распределительная экономика

тина неэффективна и не обеспечивала необходимых для этого ресурсов, все более растущих. А во-вторых, неэффективна была модель, в соответствии с которой считалось, что задача улучшения условий жизни людей по существу полностью должна лежать на государстве, а возможности для приложения людьми и собственных усилий в этом направлении не только не стимулировались, но практически перекрывались.

В открытом обществе, основанном на рыночной экономике и либеральной демократии, господствует совершенно иная идеология (не и буквальном, а в переносном смысле этого слова): создание благоприятных условий для жизни и их улучшение в первую очередь должно быть делом самого человека. Перед ним открыты широчайшие возможности для приложения своих сил и способностей в целях зарабатывания любых необходимых для него средств (конечно, в рамках закона, не позволяющего добиваться этого способами, наносящими ущерб другим гражданам и обществу в целом).

В то же время эта «идеология» исходит из того непреложного факта, что далеко не каждый человек в условиях такой свободы может сам создавать себе необходимые для достойной жизни условия — в силу либо объективных причин (инвалидность, тяжелая болезнь, старость) либо отсутствия умения, других личных качеств и даже просто отсутствия «госпожи-удачи».

Вот таким, социально ущемленным людям, общество, государство должно оказывать помощь, используя рычаги социального управления для смягчения по возможности существующего неравенства в условиях удовлетворения этих потребностей. Как известно, в теории и на практике не раз провозглашались цели достижения безоговорочного равенства людей. Но такие попытки всегда и совершенно неизбежно оборачивались жесточайшим подавлением свободы людей, массовыми репрессиями, а в результате - полного равенства все равно не получалось; оказывалось, что «все равны, но некоторые равнее», как это выразил с едким сарказмом Дж. Оруэлл в известной сказочной антиутопии. Исходя из исторического опыта и чисто теоретических рассуждений, можно с уверенностью утверждать, что полного социального равенства людей, какие бы ограничительные оговорки при этом не делать, достичь просто нельзя.

Можно лишь несколько уменьшить, смягчить неизбежное социальное неравенство людей, в частности, изымая часть доходов у бога-

тых и оказывая материальную помощь бедным или, скажем, создавая некоторые преимущества для получения образования или трудоустройства каким-то социально ущемленным категориям населения (выходцам из бедных слоев, национальным меньшинствам и т.п.). Но даже и при осуществлении таких ограниченных мер нельзя проявлять беспредельный «размах», чтобы не нанести большого ущерба нормальной общественной жизни.

Если начать изымать из предпринимательских доходов очень большую долю для оказания помощи бедным, это разрушит экономику и приведет к росту безработицы, так как заниматься организацией производства станет невыгодно, как это уже нередко происходило и происходит в некоторых современных демократических государствах. Если увлечься предоставлением преимуществ некоторым категориям граждан при поступлении на учебу и на работу, за порогом останутся многие способные люди, не имеющие соответствующих преимуществ, что тоже порой уже происходит на практике, например, в США. Таким образом, необходимо проявлять осторожность при проведении мер по смягчению социального неравенства.

Поэтому социальные и политические движения, стремящиеся к созданию лучших условий жизни людей и в первую очередь озабоченные судьбами наиболее обездолженных из них, но в то же время стоящие на почве реализма и признания как высшей ценности человеческой свободы, не разделяющие установок утопистов-революционеров, стремятся при получении в руки властных рычагов осуществлять лишь такие меры по социальному управлению, посредством которых можно смягчать социальное неравенство, не подвергая экономику и всю общественную жизнь опасности деградации и разрушения.

В любом случае данная цель характеризует собой не более чем один аспект той разносторонней деятельности, которая выступит содержанием первой, рассматриваемой нами сейчас группы функций социального управления. Главное в ней все же — обеспечение лучших, все более благоприятных условий жизни, возможностей удовлетворения социальных потребностей для всех граждан, членов общества.

В этой связи первой в рассматриваемой группе функций социального управления следует назвать функцию обеспечения условий безопасности граждан. Начнем с нее и потому, что в ней особенно яр-

ко проявляется ориентированный на всех граждан характер социального управления, и потому, что исторически она появилась у государства раньше других, когда еще было очень далеко до всякой постановки социальных проблем.

История не подтверждает насаждавшееся у нас догматическое представление о том, что государство прежде всего было и остается орудием господствующего класса для подавления его классовых противников. Несомненно, такая функция присуща государству в той или иной степени, иногда она приобретает большую значимость, а иногда и снижается почти до нуля. Но первое, ради чего возникло на заре цивилизации государство и что до сих пор является его главной задачей, — обеспечение порядка в обществе и безопасности граждан, без чего действительно шла бы «война всех против всех», что проявляется в каждом случае, как только ослабевает власть и управление в обществе.

Государство является, несомненно, наиболее мощным инструментом, обеспечивающим безопасность членов общества. Но эту деятельность в какой-то мере и в определенных формах выполняют и некоторые институты гражданского общества, и даже церковь и школа, поскольку они отвращают людей от зла, способствуют формированию у них высоких моральных качеств и законопослушания.

Многогранная и сложная деятельность государства и других социальных институтов по предотвращению и пресечению посягательств на жизнь, здоровье, честь, собственность граждан, а также на основы общественного правопорядка отнюдь не может в целом рассматриваться как составная часть функционирования системы управления. Такое представление было бы непозволительным упрощением. Но в этой деятельности имеются различные управленческие аспекты. Конечно, проводимые полицией (милицией) действия по розыску преступников и разоружению преступной организации, усилению патрулирования на улицах и в общественных местах и т.п. — все это не управленческая, а совсем иная по своей сути деятельность. Но когда руководящие правоохранительные органы или местная власть осуществляют меры по улучшению организации работы тех, кто призван охранять порядок на улицах и разыскивать преступников, когда осуществляются такие организационные меры, при которых преступникам оказывается невозможно избежать правосудия и наказания, — такая организационная деятельность является уже управленческой. А

поскольку она не просто ведет к изменениям в работе правоохранительных органов, а обеспечивает через эти изменения совершенствование условий жизни населения, касающихся его безопасности, то такая организационная деятельность входит в систему управления социальными процессами.

Вплотную к рассмотренной функции примыкает такая функция социального управления, как создание и упрочение условий, гарантирующих права и свободы граждан.

Нарушения прав и свобод граждан в передовых демократических государствах не так часто, но, тем не менее, бывают, так что поддержание и совершенствование условий, обеспечивающих их защиту, остается одной из задач системы социального управления. И уж конечно, в полной мере эта задача стоит в государствах, еще только встающих на путь демократии и становления открытого общества, особенно переходящих на этот путь из условий тоталитарного строя, при котором вообще не могла идти речь о гарантиях прав и свобод человека. Создание и совершенствование обеспечивающих их условий становится одной из самых главных функций социального управления.

Очень важное значение для людей имеют материальные условия их жизни. Для обеспечения своих жизненных потребностей человек должен иметь источник средств существования (для одних это — рабочее место в системе наемного труда, для других — собственное дело, для третьих — социальное вспомоществование) и возможность получать доход, хотя бы элементарно достаточный для жизни, а в идеале — обеспечивающий достойную жизнь и перспективы последовательного роста. Поэтому среди процессов развития системы условий жизни данная составляющая имеет особое значение. Среди рассматриваемой группы функций социального управления большое значение имеет функция помощи людям в обеспечении источниками средств к существованию и созданию благоприятных возможностей для повышения их доходов. Применительно к работникам наемного труда это означает обеспечение возможно более полной рациональной занятости и роста заработной платы на основе повышения эффективности труда.

Хотя деятельность в этой области основывается на использовании главным образом экономических и отчасти технических рычагов, по своим целям она относится, несомненно, к области социального управления; последнее очень тесно переплетается с управлением эко-

номическим. Применительно к нетрудоспособным названная функция заключается в создании эффективной системы социальной помощи и поддержки. По отношению к предпринимателям и мелким частным собственникам эта функция проявляется в создании достаточно благоприятных и стабильных правовых и финансовых условий их деятельности.

К системе условий жизни людей относится также экономическая среда их производственной деятельности — тип собственности, на которой базируется предприятие, его место в общей системе отношений собственности и изменения в этой среде.

В процессе перехода к рыночной системе происходят существенные изменения в этой области, в частности, связанные с приватизацией государственных предприятий. Этот процесс в значительной степени затрагивает интересы трудящихся. В такой ситуации социальное управление непременно должно оказывать воздействие на названный процесс в соответствии со своими специфическим и критериями и целями. Поэтому в качестве самостоятельной (применительно к условиям становления рыночной экономики) должна быть выделена функция обеспечения интересов работников при проведении приватизации предприятий.

Остальные функции этой группы можно просто перечислить, так как суть процессов изменения тех компонентов системы жизненных условий людей, на которые оказывается воздействие, в особых комментариях не нуждается:

охрана труда, его облегчение и улучшение его условий;

обеспечение охраны здоровья граждан;

обеспечение оптимальной адаптации людей к меняющейся социальной обстановке;

улучшение материально-бытовых условий жизни членов общества, развитие социально-бытовой инфраструктуры;

создание и совершенствование условий участия граждан в управлении делами общества, государства, производства.

Если рассмотренная группа социальных процессов включает в себя изменения во внешних условиях жизнедеятельности людей, то вторая группа охватывает процессы изменений в самом содержании этой жизнедеятельности, т.е. в образе жизни людей, а также в их социальных качествах. Соответственно могут быть выделены функции социального управления, суть которых - воздействие на упомянутые

процессы. Можно просто перечислить эти функции, поскольку их содержание достаточно ясно. Соответственно нетрудно понять и суть социальных процессов, выступающих объектом их воздействия. К данной группе относятся следующие функции:

обеспечение роста образовательного и культурного уровня людей;

организация институциональной деятельности, формирующей общественные нравы (сюда относятся, например, упоминавшиеся выше воздействия на СМИ);

обеспечение дисциплины и правопорядка;

развитие трудовой, социально-политической, производственно-творческой и других видов общественной активности;

формирование у людей восприимчивости к инновациям, развитие их инновационной готовности, инновационных ориентаций.

Третья группа функций социального управления охватывает целенаправленные воздействия на упомянутые выше процессы формирования, функционирования и развития социальных систем (общностей, организаций) как целостных образований, на изменения их социальной организации и структуры. Конечно, крупные социальные общности (классы, нации и др.) возникают и развиваются в основном в результате естественного хода развития общественных процессов. Но в чем-то и такие социальные системы могут испытывать на себе управленческие воздействия в ходе своего формирования и развития.

Например, при всем «естественно-историческом» характере процесса становления и развития предпринимательского слоя в странах, свернувших с пути государственного социализма, этот процесс протекает под явным или скрытым управленческим воздействием со стороны государственных и общественных структур. Политические и общественные организации и движения тоже обычно возникают и развиваются благодаря организационно-управленческой деятельности каких-то уже существующих структур или первоначально возникающих инициативных групп. Можно привести и другие типичные примеры, касающиеся более или менее крупных социальных систем.

Но наиболее четко, рельефно функции социального управления данной группы можно раскрыть применительно к небольшим социальным системам, образование и функционирование которых являются явными результатами сознательного целенаправленного воздействия. Возьмем, к примеру, такую социальную систему, как трудовой

коллектив. Предметом социального управления (регулирования) выступает здесь, прежде всего, уже сам довольно сложный процесс превращения совокупности людей в коллектив как некую целостность, придание ему организованности и т.д., а затем и многообразные процессы его функционирования и развития, но не как производительной силы, не как субъекта производственных отношений или арены столкновения приверженцев разных политических сил, а именно как социальной — в собственном, узком значении этого слова — системы. Говоря более конкретно, можно назвать процессы, характеризующие становление и развитие этой социальной системы и, соответственно, функции социального управления в ее рамках.

Формирование и пополнение кадрового состава, подбор и расстановка кадров. Решение задач, связанных с развитием этого процесса, относится в первую очередь к области производственно-экономического управления: подбор работников нужных профессий и квалификации, расстановка их в соответствии с технологической цепочкой, обеспечение экономически эффективную кооперацию труда и т.д. Социальное же управление направлено, в частности, на то, чтобы обеспечить социально-психологическую совместимость членов коллектива, совместимость особенностей данного коллектива и личностных черт вновь принимаемых работников.

Например, включение человека недисциплинированного или обладающего другими и негативными качествами в малую группу (первичный коллектив) с высоким уровнем социальной и нравственной зрелости может пойти на пользу этому человеку, не причиняя ущерба коллективу; а если уровень зрелости самого коллектива низок, его пополнение такими людьми еще больше ухудшит обстановку. Имеется и еще ряд собственно социальных аспектов в развитии рассматриваемого процесса, чем и определяется соответствующая функция именно социального управления им.

Особенно большое значение социальные аспекты имеют в управлении процессом подбора и расстановки кадров руководителей разного ранга, так как применительно к этой категории работников важны не только требования и критерии технико-экономического характера (что относится к сфере производственно-экономического управления), но и, в первую очередь, социальные и социально-психологические требования.

Формирование и развитие социальной организации коллектива -

это процесс, в ходе которого совокупность людей превращается именно в социальную систему, а затем повышается или, наоборот, снижается уровень социальной зрелости коллектива, уровень его сплоченности и социальной стабильности. Направленность и интенсивность данного процесса (повышается или снижается организованность, зрелость, сплоченность коллектива, быстро или медленно это происходит и т.д.) решающим образом зависит от целенаправленного воздействия на него, что и составляет содержание соответствующей функции социального управления.

Развитие социальной структуры коллектива - это совершенствование социального облика входящих в него групп и взаимоотношений между ними. Социально-профессиональная структура коллектива во многом довольно жестко задается производственными и экономическими условиями: типом собственности, отраслевыми и технологическими особенностями, характером материально-производственной базы. Но в чем-то уже внешние характеристики отдельных социальных групп зависят от целенаправленного воздействия, т.е. от социального управления. Так, различия между ними проявляются в неодинаковом характере труда и профессионально-квалификационном уровне разных социально-профессиональных групп; на внесение прогрессивных изменений в эти характеристики и может быть направлено социальное управление.

Социальное управление может обеспечивать прогрессивные изменения и в других подсистемах социальной структуры коллектива. Так, применительно к социально-демографической структуре при выявлении тенденций «старения» коллектива или какого-то его подразделения необходимо решать задачи пополнения персонала молодыми кадрами и проводить линию на оптимальное сочетание молодых и опытных кадров.

Создание, развитие и изменения в содержании деятельности социальных институтов, необходимых для функционирования коллектива, заключается в следующем. Существование и важнейшие организационно-функциональные черты основных институтов, присущих трудовому коллективу (администрации, профсоюзной организации, совета предприятия или совета акционеров), предопределяются уже действующими правовыми нормами, организационно-техническими нормативами и сложившейся практикой. Хотя, конечно, определенные возможности принимать нестандартные управленческие решения

остаются и в этих рамках. Но для социального управления наиболее важной является возможность создания разного рода общественных структур, не предусмотренных какими-либо жесткими правилами (например, «кружков качества»), а самое главное — решение проблем совершенствования деятельности всех функционирующих в коллективе институтов в соответствии с критериями и требованиями социальной эффективности.

Рассмотренные нами на примере такой социальной системы, как трудовой коллектив, социальные процессы, относимые нами к третьей группе, и соответствующие им функции управления в других социальных системах (в коллективах иных видов, в территориальных общностях, в общественных и политических организациях, в макро-социальных системах) имеют свои особенности, но в то же время в развитии всех социальных систем, рассматриваемых в виде целостных образований, много общего.

Перечисленные управленческие функции всех трех групп осуществляются в той или иной степени в любом обществе. В общественных системах разных видов деятельность по социальному управлению имеет несколько различный характер, специфика той или иной системы накладывает свой отпечаток. Но в любом случае деятельность по осуществлению всех перечисленных функций, по преследуемым целям и по последствиям, вызываемым в объекте воздействия, представляет собой важную составную часть социального управления.

2.3 Общие принципы социального управления

Слово «принцип» происходит от латинского слова «*principium*», что означает «начало, основа». Принципы — исходные, коренные положения какой-либо теории, учения или науки. Таким образом, принципы управления можно представить как основополагающие идеи и правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций, как важнейшие требования, соблюдение которых обеспечивает эффективность управления. Как система важнейших положений принципы исторически складываются в процессе практики управления в своего рода конвенции.

В настоящее время в литературе еще нет четкой систематизации принципов управления, многое здесь дискуссионно. Существует не-

сколько подходов к классификации принципов управления. Наиболее полное их толкование дается Г. Кунцем и С. О'Доннелом в книге «Принципы управления: анализ управленческих функций», шестое издание которой переведено в 1981 г на русский язык под названием «Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций». Авторы рассматривают десять принципов планирования, пятнадцать — организации, десять — мотивации и четырнадцать — контроля. Однако эти принципы требуют переосмысления сквозь призму синергетики и других, мало известных в недавнем прошлом наук.

Принципы управления можно разделить на общие, организационно-технологические и частные. Все они взаимосвязаны между собой, и только целостное их применение обеспечивает успех в управлении.

Принципы развиваются, совершенствуются, конкретизируются. Вся система принципов никогда не может быть завершена; напротив, она всегда остается открытой для дополнений, изменений, основанных на новом опыте, его анализе, осмыслении и обобщении. Так, по мере формирования рыночной экономики некоторые принципы управления исчезают (или сужается сфера их проявления). С другой стороны, возникают новые принципы, и расширяется сфера их проявления.

Общие принципы управления действуют, прежде всего, во всех динамичных системах: биологических, социальных и искусственно-технологических. Это — стратегические нормы управления. Кроме того, есть общие принципы, которые присущи всем видам социальной управленческой деятельности (экономическому, технологическому, политическому и др.). Каждый из них лишь теоретически можно изложить отдельно. В реальной жизни все они тесно взаимосвязаны и дают максимальные результаты лишь в своей совокупности.

Принцип социальной ориентации управления заключается в следующем. В системе управления проявляют свое действие три существенных фактора: люди, финансы и техника. Согласно иерархии на первом месте стоят люди. Человеческий капитал ныне является краеугольным камнем конкурентоспособности и эффективности. Поэтому взгляды управленцев в последние годы радикально изменились, и затраты на человека стали рассматриваться не как издержки, а как активы компании, которые надо грамотно использовать. Вообще в дея-

тельности сегодняшнего менеджера преобладают социально-экономические и психологические методы управления над традиционными административными. В этом смысле характерно высказывание японского менеджера Мориты: «Многие иностранцы, посещая нашу фирму, удивляются, как мы, используя ту же технологию, то же оборудование и то же сырье, что и в Европе и США, добиваемся более высокого уровня качества. Они не понимают, что качество дают не станки, а люди».

Один из главных пороков прежней авторитарно-бюрократической системы, господствовавшей в России, заключался в том, что она не учитывала, да и не могла учесть растущей роли социальных факторов, не позволяла связать воедино процессы производственного и социального развития. Социальная направленность экономики оказалась крайне слабой. Интересы номенклатуры фактически заняли доминирующее положение. Они выдавались за интересы государства, общества в целом, нивелировали интересы различных социальных групп, коллективов, личности. В центре административных интересов было производство, а человек с его нуждами остался на втором плане. В рамках административно-бюрократической системы фактически отсутствовал необходимый для эффективного социального развития механизм представительства интересов различных социальных субъектов.

В настоящее время в России социальные факторы также находятся, мягко говоря, не в почете. Так, ни в одной программе (их было десять) вывода страны из кризиса не были в полной мере учтены социокультурные факторы. Именно в этом причина краха всех этих программ. Без учета социокультурных факторов, как показывает мировая практика, чисто экономические меры не дают должного эффекта. Если и дальше в управлении будут недооцениваться социальные факторы, то это может привести к резкому обострению общественно-политической ситуации в стране и, в конечном итоге, к срыву проводимых реформ. В этой связи необходима серьезная корректировка курса реформ в сторону его социальной ориентации.

В Конституции РФ наше государство характеризуется как социальное, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (Ст. 7). Это означает, что должна резко усилиться забота государства и всех социальных институтов об обеспечении прав и интересов граждан,

должна функционировать эффективная система социальной защиты людей.

Основное содержание *принципа научной обоснованности* заключается в требовании, чтобы все управленческие действия осуществлялись на базе применения научных методов и подходов. Принцип предполагает целенаправленное воздействие на систему в целом или на отдельные ее звенья на основе познания и использования объективных закономерностей в процессах обеспечения оптимального функционирования всей системы.

В толковании действия объективных закономерностей встречаются две неверные точки зрения. Первая — субъективистская, когда объективные законы общества отождествляются с юридическими нормами. На практике это ведет к волюнтаризму, т.е. принятию решений, основанных лишь на воле и желании отдельных руководителей без их научного обоснования. Вторая — абсолютизация объективных закономерностей и отождествление их со стихийностью. Сторонники подобных взглядов считают, что поскольку закономерности объективны, следовательно, они фатальны, действуют стихийно, и люди бессильны перед лицом этих закономерностей. Признание объективного характера закономерностей не имеет ничего общего с пассивностью в социальном управлении.

Достижения синергетики позволяют по-новому взглянуть на закономерное и случайное в развитии, понять, что случайность — не побочное, второстепенное, а, наоборот, вполне устойчивое, характерное свойство, условие существования и развития системы. Случай оказывается не только формой проявления необходимости, не только явлением, причина которого якобы столь мала и затеряна среди других, а самостоятельным характерным свойством, условием, конструктивным элементом социальной жизни.

Ныне коренным образом меняется понимание необходимого (закономерного, детерминированного) и случайного в самих основах мироустройства. Возникает новое понимание случайности как самостоятельного фактора в развитии. Поэтому идея примата необходимого над случайным требует серьезного переосмысления.

Различаются, как известно, два вида случайного. Один вид проявляется в массовых явлениях, когда характеристики каждого явления неизвестны, непредсказуемы, но могут быть определены на основе теории вероятности. Второй И. Пригожин назвал «гадальным случа-

ем» [64]. Он единичен, его возникновение непредсказуемо.

О «гадальных случаях» нельзя что-либо утверждать до тех пор, пока они не произошли. Это, например, катастрофы, стихийные бедствия, аварии и т.п. Этот тип случайного создает в жизни условия и возможности для развития событий в совершенно неожиданном, непредсказуемом направлении. Искусство социального управления заключается в умении использовать на практике объективные закономерности. Одновременно необходимо научиться управлять и случайностями, которыми и наполнена жизнь. Деятель, который умеет оценивать «гадальные случаи», обладает интуицией — весьма ценным качеством руководителя.

В самом общем виде *принцип системности* может быть определен как упорядочение системы. Управление призвано обеспечивать и совершенствовать структурное и функциональное единство системы, искрывать и устранять препятствия на пути к цели, ассимилировать или нейтрализовать возмущающие воздействия как внутри системы, так и вне ее. В этом прежде всего проявляется принцип системности в социальном управлении. В деловой практике принцип системности означает всестороннюю проработку принимаемых решений, анализ всех возможных вариантов их реализации, координацию усилий на различных направлениях. В социальных системах этот принцип предполагает тесную увязку решений экономических, социально-политических и культурных проблем в процессе осуществления управленческих задач. Если упустить один из этих факторов, то проблема не будет решена. К сожалению, на практике редко соблюдается это требование.

По характеру взаимоотношений системы и среды бывают закрытые (замкнутые) и открытые системы. Для замкнутых социальных систем характерна их жесткая детерминированность и организация с устойчивостью, равновесностью и линейностью развития, что определяет и соответствующий директивный характер управления. Открытые социальные системы предполагают обмен веществом, энергией и информацией с внешним миром в любой точке, стохастический характер процессов. Управление системой в этих условиях приобретает качественно новый характер: поддержание равновесия и устойчивости в принципе неравновесных и неустойчивых систем исключает возможность использования заранее известного единственного варианта и предлагает выработку оптимального на основе плюралистиче-

ского подхода. Это означает, что жесткий, директивный характер социального управления возможен лишь как частный случай при проработке множества вариантов управленческих решений.

В отличие от законов природы, проявление которых носит абсолютный характер, общественные закономерности проявляются по правилам теории больших чисел, статистически пробиваются через множество случайностей и отклонений. Поэтому исторический процесс заранее не предопределен и не запрограммирован — он вероятностен. В частности, его вероятностная природа проявляется в многовариантности развития. Результаты социального управления носят в основном вероятностный характер, тянут за собой шлейф таких последствий, многие из которых совершенно неожиданны. При многовариантности проявления социальных закономерностей управление напоминает собой путника на перекрестке многих дорог. Это обуславливает творческий характер самого процесса социального управления. Ошибка в выборе направления развития в социальном управлении может привести к потере перспективы, отвлечению мощных общественных ресурсов на решение эфемерных задач.

Принцип эффективности (оптимальности) заключается в достижении поставленной цели в возможно короткий срок и при меньших затратах материальных средств и человеческой энергии. Эффективность управления обеспечивается различными методами и средствами. Важную роль играют социальные эксперименты, социологические исследования, они помогают раскрыть общественные процессы во всей их сложности и многообразии, дают управляющим органам достоверную информацию, позволяя оценить эффективность той или иной системы управления. Самым эффективным методом в конкретной ситуации является тот, который более всего соответствует данной ситуации.

При решении той или иной управленческой задачи приходится иметь дело с множеством фактов, событий и т.д. Разумеется, необходимо принимать во внимание всю совокупность относящихся к рассматриваемому вопросу фактов. Однако из их совокупности необходимо выделить решающие.

Принцип демократизма. Несостоятельность командно-административного метода состоит в том, что аппарат управления пытается навязать жесткую схему поведения элементам системы, обладающим вероятностным характером поведения. В ответ на команды

«сверху» члены общества и нижние иерархические этажи управления вырабатывают контрстратегию, позволяющую не выполнять или игнорировать эти команды, дезинформировать руководство.

Демократическое управление дает возможность втянуть в активную жизнь разнородные общественные структуры, охватывающие значительную часть членов общества, сопоставить их интересы, найти возможные общие подходы к решению проблем. Это обеспечивается наличием в системе широкого спектра прямых и обратных связей, пронизывающих ее не только по вертикали, в соответствии с иерархией подчинения, но и по горизонтали, на основе совместных интересов. Все это делает демократию весьма эффективной управляющей системой. Очень многое здесь зависит от конструктивного сотрудничества государства и гражданского общества, от самого активного участия в социальном управлении всех институтов власти и гражданского общества.

В настоящее время, освобождаясь от оков тоталитарного режима, люди в России нередко впадают в другую крайность — вседозволенность, не знающую границ. Демократия — это не вседозволенность, а порядок, основанный на самоконтроле общества, гражданской зрелости людей.

Принцип состязательности, конкуренции. Жизнеспособность системы зависит от того, в какой степени в ней развиты состязательные начала. Роль конкуренции состоит в выявлении наиболее результативных, эффективных путей социально-экономического развития, что выражается в сравнении, отборе и превращении в общественное достояние лучших способов производства и хозяйствования.

То состояние экономики, которое явилось одной из главных причин экономической реформы в нашей стране, в значительной мере объясняется неразвитостью целого пласта отношений конкуренции в экономической системе, что привело к невиданному расцвету монополизма во всех сферах общества. Вся социальная система органически не включала в себя начал жесткой конкуренции и ничто не грозило здесь «выбытием из игры», а поэтому необязательно было двигаться с предельной выкладкой. Отсюда постепенно система перешла на «вялый бег», а затем и к застою. Но конкуренция имеет и негативные последствия. Поэтому следует развивать позитивные стороны конкуренции и ограничивать отрицательные. Принцип конкурентности следует применять и для отбора самих управленческих кадров.

Принцип стимулирования. Нельзя управлять общественными процессами, не научившись управлять мотивами человеческих поступков. Эту объективную потребность общественного развития отражает принцип рационального стимулирования. Наиболее общим выражением этого принципа является сочетание материальных и моральных стимулов повышения трудовой активности.

Главный противник материального стимула — это уравниловка. Разрушительно воздействуя и на экономику, и на мораль, она снижает престиж добросовестного и творческого труда, ослабляет дисциплину, гасит интерес к повышению квалификации.

Принцип саморегулирования. В данном случае важное значение имеет применение принципа кибернетики — гомеостазиса, позволяющего противостоять воздействию извне и перестраиваться в целях самосохранения, саморазвития системы.

В истории человечества гомеостат как механизм саморегулирования и выживания играет важную роль. Он лежит в основе многих фундаментальных общественных институтов, прежде всего механизма рынка. Всепланетное становление рыночной экономики привело ко все расширяющемуся распространению самоорганизационных процессов в обществе.

В настоящее время формируется новая картина мира. Суть ее заключается в переходе от рассмотрения мира как несовершенной системы, которую можно и нужно строить, перестраивать, улучшать, ускорять и т.д., к представлению о мире как о самоорганизующемся, саморегулирующемся организме. Поиск и учет самоорганизационных начал становится чрезвычайно важным в управлении.

В этой связи необходимо уйти от упрощенного представления об управлении в чисто административном смысле, что характерно для менталитета тоталитарного общества, и рассматривать это понятие во всей его сложности, с учетом механизмов саморегулирования и саморазвития. И сам термин «управление» должен быть расширен и переосмыслен: не навязывание волевых решений «сверху», а опора на естественные процессы саморегулирования общества. Сохранение баланса регулирования и саморегулирования — вот главное в целостной системе социального управления.

Основой любого партнерства вообще, а социального в особенности, должна быть справедливость. Но что такое справедливость? Это сложное и многогранное понятие. Если спросить любого политиче-

ского деятеля и любого гражданина, поддерживает ли он идею социальной справедливости, вряд ли мы получим отрицательный ответ. Но если мы попросим тех же людей дать характеристику этого понятия, то услышим весьма различные, а зачастую и противоположные суждения о нем. Утверждение в обществе единообразного понимания «социальная справедливость» в сиюминутном плане решается подчинением меньшинства большинству в результате голосования. В историческом плане этот вопрос решается социально-политическим состоянием сторонников разного понимания социальной справедливости. Если после утверждения какого-либо конкретного понимания увеличивается социальная сила (рост числа ее сторонников), то происходит пересмотр (передел) базовых элементов справедливости. Центральным из них является налоговая нагрузка на граждан, в результате которой происходит раздел «общественного пирога».

Право властей собирать налоги и обреченность народа их платить — краеугольный камень любого государства. Под «налогом» понимаются любые формы отчуждения труда или имущества граждан в распоряжение государства или государственных органов.

Почему же в последнее время во всем мире усилился интерес к проблеме разумного налогообложения, почему довольно часто мы слышим о новых проектах в этой сфере и удачных (или неудачных) налоговых реформах? Думается, что главная причина кроется в коренном изменении мотивации самого согласия народа платить налоги.

Раньше право собирать налоги добывалось силой или хитростью. Тот, кто не платил налоги, жестоко наказывался. Обязательства же получателя налогов перед теми, кто эти налоги платил, были весьма и весьма туманными. Они должны были заботиться о благосостоянии и защите подданных или обеспечить налогоплательщикам благорасположение Господа Бога. Конечно, даже в такой несправедливой по отношению к населению ситуации нельзя говорить о полном произволе властей устанавливать любые налоги. Даже в то время понимали, что нельзя собирать слишком большие налоги, и что перегрузка налогового потенциала всего на 20—25% практически опрокидывает социально-экономическую ситуацию. Было ясно, что с нищих нельзя собрать ничего, а чтобы бороться с нищетой, надо оставлять людям значительную долю внутреннего продукта. Но по своей сути эта «забота о благосостоянии подданных» была в значительной степени заботой правителя о самом себе, поскольку налоги в конечном счете со-

бирались преимущественно для пользы тех, кто осуществлял реальную власть. Рост благосостояния был нужен не для того, чтобы людям жилось лучше, а чтобы с них можно было собрать большие налоги.

Сейчас ситуация радикально изменилась. В демократических странах функции власти все ближе и ближе перемещаются к служению, т.е. к оказанию населению вполне конкретного перечня услуг, платой за которые служат либо прямые платежи, либо налоги. При этом налогам и оплачиваются преимущественно те услуги, потребление которых невозможно (невыгодно, трудно) дозировать индивидуально. Взаимоотношения населения и органов власти все более приобретают характер обоюдовыгодного партнерства. В этой новой ситуации не власть дарует населению свободную от налогообложения часть труда и богатства, а наоборот, народ соглашается передать осуществление той или иной услуги какому-то государственному агентству и адекватно оплатить это поручение. Единственным основанием для такого решения служит лишь то обстоятельство, что частным образом эта услуга обойдется дороже. В условиях экономической свободы вряд ли кто-то закажет государству выполнение услуг, которые дешевле получить в результате непосредственного договора потребителя с частным поставщиком. И получается, как это ни парадоксально звучит, что население в такой ситуации платит налоги ради собственной выгоды, исходя из чисто прагматических соображений.

Прагматизация услуг власти, оплачиваемых налогами, выдвигает два вопроса: как обеспечить наиболее эффективное использование средств, собранных в качестве налогов; как разумно и справедливо распределить установленную оплату между гражданами? Эти вопросы почти не имеют смысла, когда власть опирается на силу и распоряжается страной в собственных интересах. Но от ответа на них нельзя уйти, если власть служит народу. Поэтому эти вопросы находятся сейчас в центре внимания теоретиков и практиков государственного строительства.

Первый из поставленных вопросов решается разумным внедрением рыночных и других стимулирующих механизмов, основанных на использовании естественного «здорового эгоизма» поставщиков услуг. Как всякая коммерческая услуга, услуга власти оценивается в терминах цены и стоимости. Стоимость этой услуги определяется затратами и покрывается налогами. Цена услуги определяется спросом и предложением. Для нормального функционирования очень важно,

чтобы существовали стимулы для снижения стоимости, чтобы стоимость была ниже цены. Тогда разницу можно использовать в целях развития. Действенными стимулами для этого является конкуренция и оплата по конечному результату, а не по затратам.

Что же касается второй группы вопросов, то они могут быть наиболее эффективно решены при соблюдении следующих принципов **национального партнерства**:

каждый человек имеет от рождения равное право на жизнь, свободу, стремление к счастью и на помощь общества в реализации этих прав; принцип равных возможностей для всех граждан не отделим от принципа личной свободы каждого гражданина;

без права собственности не может быть личной свободы; право собственности неприкосновенно: законы о собственности не имеют обратной силы, а новые законы, существенно изменяющие права собственника, применимы только ко вновь создаваемой или вновь обретенной собственности.

каждый человек имеет от рождения обязанности перед обществом (социальную ответственность), объем которых и правила распределения определяются на основе демократического согласия едиными для всех законами и общественными потребностями;

преимущественным способом реализации социальной ответственности является уплата налогов; в исключительных случаях может использоваться безвозмездный труд, оцениваемый денежным эквивалентом;

социальная ответственность гражданина, не обладающего собственностью, определяется только его полом, возрастом и состоянием здоровья;

всякий гражданин, обладающий значительной собственностью, имеет дополнительную социальную ответственность;

полноправным гражданином может считаться только тот, кто честно и полно исполняет свои социальные обязанности;

полноправный гражданин гарантированно пользуется благом неограниченной экономической свободы в рамках действующих законов; все ограничения экономической свободы носят исключительный характер: гражданам и нижнему уровню управления по отношению к верхнему разрешено все, что не запрещено, верхнему уровню управления запрещено все, на что не получено законодательного разрешения;

общество не может существовать, а тем более выполнять обязательства перед гражданами и без общественного достояния, созданного Природой или трудом предыдущих поколений; каждый гражданин России является равноправным и равноответственным совладельцем общенародного достояния: расходы на сохранение и увеличение общенародного достояния и доходы или блага от его использования равно распределяются на всех граждан;

никто персонально по своему желанию не может получить своей доли общенародного достояния: отказавшись от российского гражданства или умирая, гражданин безоговорочно оставляет свою долю народу Российской Федерации; решения о перераспределении общенародного достояния могут быть приняты только на основе референдума;

никто не может стать собственником чего-либо, что создано Природой, и не может быть отделено от окружающей среды без неприемлемых последствий; право отделить что-либо от природной среды в личную, частную или коллективную собственность может возникнуть только на основе соглашения с Обществом, достигаемого демократическим путем;

справедливы лишь два способа получения права собственности: создание объекта собственности и добровольное соглашение с законным собственником; если собственником является народ какого-нибудь региона, такое соглашение может быть узаконено только референдумом этого региона;

каждый, кто хочет стать собственником изъятых из Природы ресурсов, должен купить это право у народа, после чего государство не вмешивается в процесс законного использования приобретенных таким образом ресурсов, если это не представляет угрозы здоровью граждан, сохранению природной среды или безопасности государства;

каждый человек, выполняющий свои социальные обязанности, свяшенно и неприкосновенно владеет продуктами своего труда, если при их создании не была использована чужая собственность; использование чужой собственности возможно только на основе свободного договора в рамках действующих законов;

наиболее справедливый договор, определяющий использование чужой собственности для производства, - оплата с учетом законных интересов собственника стоимости средств производства, переноси-

мой в продукт труда, возможна также продажа рабочего времени собственнику средств производства в рамках, устанавливаемых законодательством;

самая справедливая мера труда и мера потребления — свободный договор равноправных партнеров, если ущерб, наносимый гражданам, не участвующим в договоре, не выходит за рамки честной свободной конкуренции, правила которой определяются законами на основе демократического согласия;

свободный, полноправный гражданин, привлеченный к платному неэкономическому служению обществу, имеет право на достойную долю таланта и образования; долю общественного продукта; если общественное служение потребовало овладеть навыками и знаниями, бесполезными в другой сфере, и овладевший не может в разумные сроки приобрести другие умения, это право не подлежит пересмотру, даже если отпадает необходимость служения; право на возмездное служение дается только по закону;

свободный, полноправный гражданин, посвятивший себя безвозмездному служению обществу, не имеет привилегий при своей жизни; он достоин увековечивания в памяти потомков;

поддержка государством отдельных граждан производится только на основе общепотребительных законов; единственная справедливая причина возникновения персонального покровительства государством свободных граждан со стороны государства — особый талант.

Это, по существу, принципы социального партнерства, соблюдение которых привело государства, ставшие на путь социальной рыночной экономики, к процветанию.

2.4 Социальная ответственность бизнеса в обществе

В начале XX века некоторые руководители бизнеса выражали уверенность в том, что корпорации обязаны использовать свои ресурсы таким образом, чтобы общество оказывалось в выигрыше. Занимавшийся производством стали Э. Карнеги, к примеру, вложил 350 млн. долл. в социальные программы и построил более 2000 публичных библиотек. Дж. Рокфеллер пожертвовал 550 млн. долл. и основал фонд Рокфеллера. Доктрина капиталистической благотворительности, согласно которой прибыльные организации должны жертвовать часть

воих средств во благо общества, была рассмотрена Карнеги в работе «Евангелие процветания», опубликованной в 1900 г. [39].

Первые акции такого рода заложили основы подхода, который до сих пор является объектом споров. Еще одним сторонником рассматриваемой концепции стал Роберт Э. Вуд, глава фирмы «Сирс». В годовом отчете за 1936 г. Вуд упомянул «те широкие социальные обязательства, которые невозможно выразить математически, но можно считать, тем не менее, имевшими первостепенное значение». Вуд имел в виду сильное косвенное влияние общества на организацию, функционирующую в данном обществе. Он утверждал далее, что не легко измерить количественно или интерпретировать экономические затраты - выгоды для общества, вызываемые социальной ответственностью бизнеса. Среди руководителей деловых предприятий Вуд одним из первых признал «многослойность широкой публики» (выделив, например, потребителей, местные общины, держателей акций и работников), обслуживаемой фирмой. Он был также защитником подхода к решению социальных проблем не столько с государственных, сколько с менеджерских позиций.

Взгляды Вуда и других его сторонников в дальнейшем не получили особой поддержки. Чтобы понять, почему эти люди не оказали заметного влияния на позиции и практику бизнеса в то время, нужно вспомнить, что это был за период. Во время Великой Депрессии 30-х гг. главной заботой американских предприятий было элементарное выживание. Важнейшими и решающими для этого были экономические факторы. В это время почти все американцы не ждали от бизнеса ничего иного, кроме прибыли и рабочих мест. Вы можете припомнить, что в гл. 2 при рассмотрении различных школ управления мы подчеркнули, что ни одна из традиционных школ не акцентирует внимания на взаимосвязи организации с внешней средой.

Согласно мнению профессора Ли Престона, концепции социальной роли бизнеса начали постепенно изменяться в 50-х гг. «Отчасти это было обусловлено развитием сотрудничества между бизнесом и правительством во время второй мировой войны и последовавшей за нею в 50-е гг. «холодной войны». В этот период был создан Комитет по экономическому развитию, в который вошли наиболее видные представители делового мира. Хотя цель комитета заключалась в консультировании правительства по экономическим и коммерческим вопросам, значение комитета оказалось существеннее, поскольку таким

путем расширялось участие делового мира в решении проблем социальной и государственной политики.

Именно в 50-х гг. появился первый основательный труд на тему социальной ответственности. В книге «Социальная ответственность бизнесмена» Хоуард Р. Боуэн рассмотрел, как концепция социальной ответственности может быть распространена на бизнес, а осознание более широких социальных целей при принятии деловых решений может приносить социальные и экономические выгоды обществу.

Споры о роли бизнеса в обществе подстегнули события 60-70-х гг. Джекоби указывает, что в 60-х гг. общественном мнении появилась оппозиция миру бизнеса. В разных сферах общества проявился активный интерес к таким вопросам, как гражданские права, война во Вьетнаме, равноправие женщин, загрязнение среды отходами промышленности и состояние среды обитания в целом, а также консьюмеризм - движение потребителей. В 70-е и 80-е гг. на первый план вышли разоружение, атомная энергетика, избавление от голода стран третьего мира, защита флоры и фауны и торгово-экономические отношения с ЮАР.

Противоположные по своему характеру выводы из того, что следует понимать под концепцией социальной ответственности, порождены спорами о целях организаций. С одной стороны, есть люди, рассматривающие организацию как экономическую целостность, обязанную заботиться только об эффективности использования своих ресурсов. Поступая таким образом, организация выполняет экономическую функцию производства продукции и услуг, необходимых для общества со свободной рыночной экономикой, обеспечивая одновременно работу для граждан и максимальные прибыли для акционеров.

Согласно этой точке зрения, активно поддерживаемой лауреатом Нобелевской премии М. Фридменом, истинная роль бизнеса состоит «в использовании его энергии и ресурсов в деятельности, направленной на увеличение прибыли при условии, что он придерживается правил игры... (и) участвует в открытой конкурентной борьбе, не прибегая к мошенничеству и обману».

С другой стороны, есть мнение, согласно которому организация - это нечто большее, чем экономическая целостность. Согласно этой точке зрения, современная организация является сложной частью окружения, включающего множество составляющих, от которых зависит самое существование организации. К таким составляющим, ино-

гда называемым посредниками (между организацией и обществом в целом), относятся местные общины, потребители, поставщики, средства информации, группы общественного давления, союзы или объединения, а также работники и держатели акций. Эта многослойная общественная среда может сильно влиять на достижение организацией ее целей, поэтому организации приходится уравнивать чисто экономические цели с экономическими и социальными интересами этих составляющих среды.

Согласно этой точке зрения, организации несут ответственность перед обществом, в котором функционируют, помимо обеспечения эффективности, занятости, прибыли и не нарушения закона. Организации должны поэтому направлять часть своих ресурсов и усилий по социальным каналам. Организации обязаны жертвовать на благо и совершенствование общества. Более того, в обществе сложились определенные представления о том, как должна вести себя организация, чтобы считаться добропорядочным корпоративным членом обслуживаемых сообществ. Формирующаяся на этой основе точка зрения, в значительной мере определяемая общественными ожиданиями, сводится к тому, что организации должны ответственно действовать в таких многочисленных сферах, как защита среды обитания, здравоохранение и безопасность, гражданские права, защита интересов потребителя и т.п. К. Дэвис указывает, что бизнес обязан быть активно социально ответственным по причине «железного закона ответственности», и утверждает, что «в долгосрочной перспективе те, кто не пользуется властью в таком направлении, каковое общество считает ответственным, эту власть потеряют».

Социальные ожидания в отношении бизнеса с годами менялись, а эти изменения, в свою очередь, внесли вклад в представление общества о роли бизнеса. Здесь важно сделать различие между юридической и социальной ответственностью. Под юридической ответственностью понимается следование конкретным законам и нормам государственного регулирования, определяющим, что может, а чего не должна делать организация. По каждому вопросу существуют сотни и тысячи законов и нормативов, к примеру, сколько токсичных веществ может содержаться в промышленных стоках, как исключить дискриминацию при найме на работу, каковы минимальные требования по безопасности продукции, какого типа товары можно продавать другим странам. Организация, подчиняющаяся этим законам и нормативам, ведет себя юридически

ответственным образом, однако она не обязательно будет также считаться и социально ответственной.

Социальная ответственность, в отличие от юридической, подразумевает определенный уровень добровольного отклика на социальные проблемы со стороны организации. Этот отклик имеет место по отношению к тому, что лежит вне определяемых законом или регулируемыми органами требований или же сверх этих требований. Например, организация, которая, согласно регулированию, должна иметь в штате 15% представителей национальных меньшинств, но фактически не обеспечивает достижения этого уровня, по закону отвечает за данное нарушение. Но ее вовсе не обязательно рассматривать как социально ответственную за положение дел в данном регионе или практикой найма национальных меньшинств.

С другой стороны, следование закону не означает, что организация больше не несет никакой социальной ответственности. Другую организацию, которая держит в штате более 15% представителей национальных меньшинств, следовало бы считать социально ответственной с точки зрения решения данной проблемы. Однако та же самая организация может нарушать закон, занимаясь лживой рекламой, и в этой сфере деятельности поведение организации нельзя считать даже юридически ответственным.

Концерт, в котором в 1985 г. участвовали ведущие рок-группы со всего мира, жертвуя свое время, чтобы помочь собрать миллионы долларов для голодающих Эфиопии, можно считать примером социально ответственного поведения, поскольку никакой закон или регулирование не обязывали музыкантов поступать таким образом. Другим примером социальной ответственности, иллюстрирующим концепцию добровольного действия, является поведение фирмы «Монсанто», которая менее чем через два месяца после утечки ядовитых веществ в Бхопале на заводе, построенном фирмой «Юнион Карбайд» в Индии, и гибели почти 2000 жителей этого города вследствие катастрофы, сделала, по свидетельству «Бизнес Уик», следующее: «Фирма «Монсанто», четвертая в химической промышленности, удивила своих критиков, известив о добровольном развертывании программы «право знать», заключающейся в распространении информации о возможных опасностях и мерах предосторожности, обязательных для людей, живущих вблизи от заводов».

Споры о роли бизнеса в обществе породили многочисленные ар-

гуменгы за и против социальной ответственности.

Аргументами в пользу социальной ответственности могут быть благоприятные для бизнеса долгосрочные перспективы. Социальные действия предприятий, улучшающие жизнь местного сообщества или устраняющие необходимость государственного регулирования, могут быть в собственных интересах предприятий в силу выгод, обеспечиваемых участием в жизни общества. В обществе, более благополучном с социальной точки зрения, благоприятнее условия и для деятельности бизнеса. Кроме того, даже если краткосрочные издержки, связанные с социальным действием высоки, в долгосрочной перспективе они могут стимулировать прибыль, поскольку у потребителей, поставщиков и местного сообщества формируется более привлекательный образ предприятия. К данной категории аргументов относится и изменение потребностей и ожиданий широкой публики. Связанные с бизнесом социальные ожидания радикально изменились с 60-х годов. Чтобы сузить разрыв между новыми ожиданиями и реальным откликом предприятий, их вовлеченность в решение социальных проблем становится и ожидаемой, и необходимой.

Важным также является наличие ресурсов для оказания помощи в решении социальных проблем. Поскольку бизнес располагает значительными людскими и финансовыми ресурсами, ему следовало бы передавать их часть на социальные нужды.

Моральное обязательство вести себя социально ответственно. Предприятие является членом общества, поэтому нормы морали также должны управлять его поведением. Предприятие, подобно индивидуальным членам общества, должно действовать социально ответственным образом и способствовать укреплению моральных основ общества. Более того, поскольку законы не могут охватить все случаи жизни, предприятия должны исходить из ответственного поведения, чтобы поддерживать общество, основанное на упорядоченности и законности.

К аргументам против социальной ответственности относится нарушение принципа максимизации прибыли. Направление части ресурсов на социальные нужды снижает влияние принципа максимизации прибыли. Предприятие ведет себя в наибольшей мере социально ответственно, сосредоточиваясь только на экономических интересах, оставляя социальные проблемы государственным учреждениям, благотворительным институтам и просветительским организациям.

Расходы на социальную вовлеченность. Средства, направляемые на социальные нужды, являются для предприятия издержками. В конечном счете эти издержки переносятся на потребителей в виде повышения цен. Кроме того, фирмы, участвующие в конкурентной борьбе на международных рынках с фирмами других стран, которые не несут затрат на социальные нужды, оказываются в неблагоприятном положении. В результате снижается их сбыт на международных рынках.

Недостаточный уровень отчетности широкой публике. Поскольку управляющих не выбирают, они не являются непосредственно подотчетными широким массам. Рыночная система хорошо контролирует экономические показатели предприятий и плохо - их социальную вовлеченность. До тех пор, пока общество не разработает порядок прямой отчетности ему предприятий, последние не будут участвовать в социальных действиях, за которые они не считают себя ответственными.

Недостаток умения разрешать социальные проблемы. Персонал любого предприятия лучше всего подготовлен к деятельности в сферах экономики, рынка и техники. Он лишен опыта, позволяющего делать значимые вклады в решение проблем социального характера. Совершенствованию общества должны способствовать специалисты, работающие в соответствующих государственных учреждениях и благотворительных организациях.

Согласно исследованиям по вопросу отношения руководящих работников к корпоративной социальной ответственности, намечается явный сдвиг в сторону ее повышения. Многие руководители считают, что движение в направлении повышения социальной ответственности бизнеса реально, имеет большое значение и будет продолжаться. Другие исследования показали, что представители высшего руководства фирм начали участвовать в работе местных сообществ на добровольных началах.

Самым большим препятствием в разработке программ в рамках социальной ответственности руководители называют требования рядовых работников и менеджеров увеличивать доходы на акцию в ежеквартальном исчислении. Стремление к скорейшему увеличению прибыли и доходов заставляет управляющих отказываться от передачи части своих ресурсов на программы, обусловленные социальной ответственностью.

Организации предпринимают многочисленные шаги в сфере добровольного участия в жизни общества. К примеру, фирма «Ауди» в 1998 г. обнаружила в своих автомобилях дефект. По всем филиалам была разослана директива о возврате на доработку всех автомобилей одной марки. Фирма пошла на соответствующие затраты, для сохранения своей репутации.

Другая фирма сняла с продажи свою продукцию, обнаружив, что они могут быть причиной шока из-за токсичности. Нужно подчеркнуть, что это решение было добровольным, а не стало следствием правовых или регулирующих требований. Хотя можно предположить, что эта фирма получила юридическую консультацию относительно возможностей судебного преследования, ее действия, тем не менее демонстрируют социальную ответственность.

Фирма «Джонсон энд Джонсон» предприняла подобные шаги, когда в капсулах «Тиленола» были обнаружены следы цианида. Решение отказаться от производства этого продукта обошлось фирме в 50 млн. долл. Руководитель фирмы изъявил желание оповестить о полном изъятии из продажи «Тиленола» в самом начале инцидента. Во время первого кризиса, связанного с «Тиленолом», руководство заявило, что «важно продемонстрировать, что мы предпринимаем все возможные шаги для защиты людей и что больше сделать мы просто не в силах». Другие же фирмы, обвиненные в нечистоплотности органами правосудия или государственными регулирующими учреждениями, пытались с ними бороться.

В г. Самаре достаточно высоко развиты игровые виды спорта. Однако это было бы невозможно, если бы многие предприятия и организации не уделяли этому большого внимания. Например, футбольный клуб «Самара» имеет несколько генеральных спонсоров, таких как «Самаратрансгаз», «Самараэнерго», «Билайн» и другие, а также десятки других. Аналогично и в других видах спорта, таких как баскетбол, волейбол, хоккей.

Организации должны направлять часть своих ресурсов и усилий на пользу местных сообществ, в которых функционирует предприятие и его подразделения, и общества в целом. Организации не могут длительное время работать ответственным образом, находясь в конфликте со своим окружением. Для успешного управления организация должна уметь приспособливаться и откликаться на проблемы, возникающие в социальной среде, чтобы сделать эту среду более благожа

нительной к организации. Расходы на социальную ответственность оправданы фактом совершенствования различных сегментов общества, а также улучшением отношения общественности к фирме. Это должно вести к повышению лояльности потребителей к производимым продукциям, снижению уровня регулирующего вмешательства государства и общему улучшению состояния общества. Организации должны, скорее, анализировать собственные прямые действия и окружающую их среду и выбирать такие программы социальной ответственности, которые помогут этой среде в наибольшей мере.

Важно подчеркнуть также, что не следует думать, будто на социально ответственное поведение способны только крупные организации. Организация по уборке мусора, или предприятие, торгующее мороженым и ставшее спонсором футбольной команды, или мелкое обрабатывающее предприятие, которое организует для школьников экскурсии, - все они являются социально ответственными. Таковой является и больница, направляющая своего работника в ВУЗ для обсуждения со студентами возможностей карьеры в здравоохранении.

Тем не менее, не подлежит сомнению, что прибыль важна для выживания предприятий. Для любого предприятия на первом месте стоит выживание и только потом - проблемы общества. Если предприятие не способно вести дело прибыльно, вопрос о социальной ответственности становится по преимуществу академическим. Но как бы то ни было, организации должны вести свои дела в соответствии с общественными ожиданиями. Иначе говоря, социальная ответственность для предприятия означает нечто большее, чем просто филантропическая деятельность. Подразумевается, что организация действует ответственно и в согласии с заботами и надеждами населения.

2.5 Понятие социального проектирования

Социальное проектирование — вид деятельности, которая имеет непосредственное отношение к развитию социальной сферы, организации эффективной социальной работы, преодолению разнообразных социальных проблем. Возможности такой деятельности хорошо проявились в практике многих стран, и сегодня без применения проектных технологий трудно представить себе государственную социальную политику. Но социальное проектирование — это не только технология достижения ожидаемого результата в социальной сфере. Наше

время выдвинуло на передний план более обширную по объему и более привлекательную для думающих людей задачу — утверждение социальной практике проектного мышления (или мышления проектами).

Социальное проектирование — это конструирование индивидом, группой или организацией действия, направленного на достижение социально значимой цели и локализованного по месту, времени и ресурсам. Таково самое общее определение деятельности, которую мы будем изучать [34].

Сущность социального проектирования. Сущность социального проектирования состоит в конструировании желаемых состояний будущего. В отличие от конструирования будущего мечтателем или авантюристом, создатель социального проекта ставит перед собой реальные цели и имеет в своем распоряжении необходимые для осуществления проекта ресурсы.

Социальное конструирование реальности (понятие, разработанное известными современными социологами П. Бергером и Т. Лукманом) представляет собой своеобразное додумывание, придумывание, переструктурирование окружающего нас мира. Мы, разумеется, живем в мире, который существует объективно, независимо от нас. Однако нам он известен только в какой-то своей части, в определенных ракурсах. Что-то известно лучше, что-то хуже, что-то вообще не известно. Чем шире социальный опыт, тем более определенны наши представления о реальности, тем больше социальной обоснованности в нашем «придумывании мира».

Однако в любом возрасте и при любом уровне практических знаний, образованности, начитанности и т. п. мы воспринимаем свой обыденный мир целостным, завершенным. Почему? Потому что на основе имеющихся неполных данных мы конструируем его в своем сознании, и эта конструкция позволяет нам достаточно уверенно действовать и оценивать действительность.

Механизмы социального конструирования реальности лежат в основе социального проектирования. В той или иной конкретной ситуации мы более или менее уверены, что нам известна суть проблемы, и мы знаем, что именно нужно сделать для ее разрешения. В действительности проблема может быть сложнее, иметь другую природу и другие контуры, а пути выхода из нее могли бы быть и иными, но — среди прочих — приемлема и наша конструкция, наш проект. Вот по

чему есть основания утверждать, что *социальный проект — инструмент социальных изменений, основывающийся на природном человеческом свойстве конструировать реальность*. Такое конструирование в очень малой степени произвольно, оно осуществляется в рамках данной культуры, данной системы общественных отношений, ценностей и норм данного сообщества людей.

Контекст общих понятий. Понятие социального проектирования может быть поставлено в различный понятийный контекст. По избранному контексту, т. е. тому окружению, в отношении которого выносятся смысловые связи нашего понятия, можно безошибочно установить направленность той или иной концепции социального проектирования, ее основные черты.

В нашем случае контекст общих понятий для понятия социального проектирования составят следующие: *инновация, социальная субъектность, жизненные концепции, ценности, нормы, установки, идеал*.

Инновация. Назначение любого социального проекта — изменение социальной среды, осуществление инновации. *Инновация — не просто обновление (а именно таково значение этого латинского слова), это сознательная деятельность по конструированию нового и его внедрению в жизнь на основе переосмысления предыдущего опыта.*

Социальные инновации могут иметь разные формы, выбор которых обычно не случаен. Он диктуется временем, установками и данной исторической эпохи и данного сообщества людей.

Социальное проектирование в своей основе предполагает определенные *социальные изменения*. Эти изменения задумываются, получают обоснование, планируются. Иначе говоря, *социальное проектирование представляет собой разновидность инновационной деятельности*. В крупных социальных проектах многое сходно с социальными реформами — и они тоже подвержены опасности пересмотра, отмены или ревизии в силу обстоятельств, которые связаны с особенностями функционирования высших уровней власти. Но есть и такие проекты, которые затрагивают интересы небольших групп людей, приближены к обыденным проблемам и меньше зависят от общеполитической обстановки. В тысячах проектов в конечном счете пробивает себе дорогу историческая необходимость, и они таковы, каковыми их создает данная эпоха — но не сама по себе, а через деятельность инициатора проекта и участников его осуществления.

Социальная субъектность. Люди (по отдельности, в группе, в составе организации, а обобщенно — как сообщество, общность, общество) выступают субъектом исторического процесса, т. е. своей деятельностью способны влиять на ход событий. Этот очевидный ежедневно наблюдаемый факт мы теоретически осмысливаем через понятие «социальная субъектность».

Под социальной субъектностью понимается способность общности, социальных групп, человека выступать в качестве активного начала (деятели, творца) социальной реальности. Эта активность проявляется в воспроизводстве и обновлении общественных отношений, в социальном конструировании и проектировании реальности, в различных формах социальной деятельности.

Аналогом рассматриваемого понятия выступает юридическое понятие *правосубъектность*, которое обозначает способность лиц быть носителями юридических прав и обязанностей. Правосубъектность разделяется на *правоспособность* (т. е. способность обладания правами и несения обязанностей) и *дееспособность* (т. е. способность к самостоятельному осуществлению прав и обязанностей). Подобно этому социальная субъектность может быть рассмотрена в единстве двух сторон: во-первых, наличия у субъекта социально обусловленных возможностей осуществления общественно значимой деятельности и, во-вторых, его способности к самостоятельному осуществлению такой деятельности.

Признание за человеком права активно воздействовать на социальное окружение и на себя самого как частицу общественного организма составляет морально-философское основание социальной проективности.

Интерес к социальному проектированию в странах с рыночной экономикой быстро возрастал начиная с 50-х годов XX века. Импульс для этого дало широчайшее применение проектов в коммерческой сфере, где этот путь показал свою бесспорную эффективность в условиях нарастающей конкуренции производителей товаров и услуг. Но в социальной сфере проекты были скромнее, менее системными и осуществлялись в известном отрыве теории от практики. Видимо, этому способствовало и то, что бизнес-проектное мышление (опережавшее технологические идеи социального проектирования и задававшее ему образцы) оценивало успешность проекта исключительно по показателям экономической эффективности, а такой под

ход мало применим в социальной работе и другой деятельности социокультурного характера.

Концепции социального проектирования развиваются в тесной связи с рядом социологических теорий и подходов, из которых выделены *социальную инженерию и социальную утопию*. Первая из них представляет собой прагматическую концепцию самого конкретного свойства, основанную на эмпирическом знании, на эксперименте и капризующуюся задач, которые надо решать «здесь и сейчас». Она стоит на грани с технологией и, собственно, в этом качестве продолжает развиваться. Вторая — почти и не социологическая концепция, она находится за гранью эмпирической проверки, скорее — в области философии и художественного творчества. Но мы увидим тесную связь с социальным проектированием и той и другой концепций. Они, можно сказать, составляют **полюса** социологического понимания социально-проектной деятельности.

Социальная инженерия. В странах с рыночной экономикой получила определенное распространение такая форма применения на практике социологического знания, как социальная инженерия, которую ныне определяют как деятельность по проектированию, конструированию, созданию и изменению организационных структур и социальных институтов, а также комплекс прикладных методов социологии и других социальных дисциплин, составляющих инструментарий такой деятельности.

Термин впервые появился в 20-е годы XX века (С. и Б. Веббы, Р. Паунд). Р.Паунд употреблял его в значении постепенных, частных («*piecemeal*») социальных преобразований. Такого рода социальную инженерию — постепенную, поэтапную — положил в конце 30-х годов в основу своей концепции открытого общества известный английский теоретик К. Поппер.

Поппер писал в своей книге «Открытое общество и его враги»: «Сторонник социальной инженерии не задает вопросов об исторических тенденциях или о предназначении человека. Он верит, что человек — хозяин своей судьбы и что мы можем влиять на историю или изменять ее в соответствии с нашими целями, подобно тому, как мы уже изменили лицо земли. Он не верит, что эти цели навязаны нам условиями или тенденциями истории, но полагает, что они выбираются или даже создаются нами самими, подобно тому, как мы созда-

ем новые идеи, новые произведения искусства, новые дома или новую технику».

Теория социальной инженерии и практика ее применения в дальнейшем исходили из задач совершенствования управленческого процесса на базе социологического знания. В этой связи разрабатывались такие сферы применения социальной инженерии, как проектирование правил рационального воздействия на социальные процессы, определение этапности таких воздействий, эффективных методов социальных преобразований. Но эта деятельность, получившая широкое распространение на Западе в 60-е годы, изначально не ставила целей смены социальной системы, напротив, ее основное назначение — сглаживание конфликтов на производстве. При этом она опиралась на идеи «человеческой инженерии» — социологической концепции, сформировавшейся в межвоенный период на базе задач обеспечения безопасности труда и эффективности системы «человек-машина». Специалисты в области социальной инженерии изучают вопросы удовлетворенности рабочих зарплатой, условиями и организацией труда и на этом основании делают отчеты с рекомендациями для менеджеров по улучшению политики в сфере трудовых отношений.

Другой подход к социальной инженерии формировался у нас в стране в начале 20-х годов. Централизация управления экономикой вызвала необходимость повсеместного планирования, в том числе и в социальной сфере. В планировании виделся путь к рационализации действий, экономии ресурсов, повышению эффективности труда. Это, в частности, проявилось в теории научной организации труда (НОТ) и практике ее применения на производстве.

Новые идеи в области НОТ выдвинул видный революционер, литератор, позже — руководитель крупных промышленных предприятий А.К. Гастев (1882-1941), возглавивший в 1920 г. Институт труда. Свою теоретическую концепцию он назвал «социальной инженерией».

Латинское *proicere* переводится как «бросаю вперед», «держу перед собой», *projectus* буквально означает «брошенный вперед». Современное понятие «проект» сохранило следы древнего значения. Когда говорят о проекте, то имеют в виду мыслительную конструкцию какого-нибудь изменения, которое заранее спланировано и в принципе может быть осуществлено. Такая конструкция может предстать в виде модели, прототипа, прообраза, и в ней есть неперемный волевой компонент — решимость осуществить задуманное изменение.

Понятие проекта, применяемое в project management. В научной и учебной дисциплине «управление проектами» (project management) под проектом понимается система сформулированных в его рамках целей, создаваемых или модернизируемых для их реализации физических объектов, технологических процессов; технической и организационной документации для них, материальных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, а также управленческих решений и мероприятий по их выполнению.

В этом определении обращают на себя внимание две вещи. Во-первых, в одном понятии объединены два, для которых в русском языке используется одно слово («проект»), а в английском — два слова («project» и «design»). По-английски project — это что-либо, что задумывается или планируется, то, что изменяет наш мир; «design» обозначает документально оформленный план сооружения или конструкции.

В литературе по системным исследованиям встречается несколько отличающееся от обеих этих трактовок толкование понятия «проект» как способа представления продукта, результата. Способ же достижения результата связывается с понятием «программы» (это «проект системы действий по реализации проекта»). В практике социального проектирования представлено и такое понимание проекта.

Во-вторых, в приведенном определении ясно выражен объектно-ориентированный подход к проектированию. Он вполне естествен для проектов, предполагающих строительные работы, создание новых предприятий, и для других видов проектирования, связанных с бизнесом. Это не значит, что здесь отрицается или преуменьшается значение субъективных факторов. Специалисты в области технологии управления проектами дают легко запоминающееся представление о проекте: всякий раз, когда вы хотите что-то изменить, а это требует времени и средств, — это проект. Такое рабочее определение проекта вполне соответствует тезаурусному подходу к социальному проектированию: в нем ясно показана роль важнейшего источника проекта — его автора и исполнителя.

Определение понятия «социальный проект». Если исходить из тезаурусного подхода к социальному проектированию, то в определении социального проекта необходимо выделить *его ценностную природу и ведущую роль субъекта проектной деятельности.* С учетом этого определение приобретает следующий вид.

Социальный проект — это сконструированное инициатором проекта социальное нововведение, во-первых, целью которого является создание, модернизация или поддержание в изменившейся среде материальной или духовной ценности, во-вторых, которое имеет пространственно-временные и ресурсные границы и, в-третьих, воздействие которого на людей признается положительным по своему социальному значению [34].

Под *социальным нововведением* понимается разновидность управленческого решения, замысел которого предусматривает целенаправленное изменение того или иного социального явления или процесса, а реализация состоит в осуществлении этого замысла.

Инициатором проекта может быть как отдельный человек, так и организация или сообщество.

Поясним и другие элементы определения.

Воздействие формируемой ценности на людей, как обозначено в определении, *признается положительным*. Кем признается?

В зависимости от целей и масштаба проекта это могут быть и малая группа, и сообщество более крупное, это может быть и такой широкий круг, мнение которого принято называть общественным мнением. Объединим все эти источники признания нашего проекта неопределенным указанием: проект должен быть признан многими. Неопределенность снимается, когда мы станем анализировать оценки по каждому конкретному проекту отдельно.

Что значит *«положительное по своему социальному значению»* воздействие? Будем толковать его как «полезное», «благое», «прекрасное», «желаемое» и т. д., опять-таки сообразуясь с содержанием каждого конкретного проекта. Все это ценностные характеристики.

Более простая (для запоминания) формулировка определяемого понятия такова: *социальный проект — это целевая авторская конструкция позитивного социального нововведения при ограниченности ресурсов его осуществления*. Здесь тоже обращено внимание на тезаурус инициатора проекта («целевая авторская конструкция»).

Предмет социального проектирования. Что проектируется? Такой вопрос мы ставим, когда хотим выяснить предмет социального проектирования. На категоричный вопрос в рамках тезаурусного подхода есть и столь же однозначный ответ: *проектируется создание ценности*.

Вспомним, что ценности трактуются и как наиболее общие ориентиры в постижении, оценке, освоении и преобразовании мира, а как достаточно конкретные значения вещей, свойств, отношений, с которыми имеет дело человек и которые для него по тем или иным причинам особенно важны. В данном случае второе понимание ближе к социальным проектам, поскольку они не могут не быть конкретными. Ценностью, таким образом, является то, что значимо для человека, для сообществ, организаций. Не всегда создание ценности означает появление чего-то совершенно нового. Нередко создание ценности идет по пути модернизации той, что уже есть, или сохранения имеющейся ценности в изменившейся среде.

Социальный проект как текст. Если мы собираемся строить здание, то в итоге будет построено здание. Если мы создаем организацию, то проект закончится появлением организации. Пока наше здание (или наша организация) хотя бы частью остается мыслительной конструкцией, пока что-то из задуманного «остается на бумаге» — проект сохраняет свою природу и свое назначение.

Но у проекта есть и другое обличье, которое существует в законченном виде еще до начала непосредственной деятельности (строительных работ и т. д.) — это текстовое описание наших целей, возможностей и действий.

В процессе осуществления проектов целый ряд его этапов связан с текстовой работой. Проиллюстрировать это может структура жизненного цикла проекта.

Промежуток времени между моментом появления проекта и моментом его ликвидации составляет *жизненный цикл проекта*. В технологии управления проектами это — исходное понятие для исследования финансирования работ по проекту и принятия соответствующих решений.

Жизненный цикл проекта состоит из этапов. Они выделяются по-разному, но исходят из общей задачи — установить контрольные точки работы по проекту. Применительно к социальным проектам мы примем в качестве основных следующие этапы:

- разработка концепции проекта;
- оценка жизнеспособности проекта;
- планирование проекта;
- составление бюджета;
- защита проекта;

предварительный контроль;
этап реализации проекта;
коррекция проекта по итогам мониторинга;
завершение работ и ликвидация проекта.

Значительная часть работы проводится до фазы реализации проекта. Форма представления итогов по многим фазам — *тексты*.

Технологию подготовки проекта как текста описать вполне возможно при всем разнообразии проектов по их содержанию, потому что здесь решаются сходные задачи — осознание сути проекта самими авторами и представление проекта потенциальным участникам его осуществления (инвесторам, спонсорам, органам государственной власти, общественным объединениям и т.д.). Кроме того, основные элементы технологии совпадают, даже если различаются масштабы проектов и их конкретное назначение.

Чтобы подготовить текст проекта, надо провести предварительное изучение обстановки, необходимые исследования и расчеты. Подготовка текстового описания проекта и его разработка оказываются неразрывно связанными. Это позволяет нам перейти к собственно технологическим вопросам социального проектирования, рассматривая работу над проектом как текстом.

Структура текстового описания проекта. Сравнение множества проектов показывает, что их текстовое описание строится примерно по одной схеме.

Сравним две структуры. Первая из них — типовая структура, применяемая при составлении федеральных целевых программ.

Паспорт программы: а) наименование; б) дата принятия решения о разработке проекта, программы; в) заказчик; г) основной разработчик программы; д) цели и задачи программы; е) сроки реализации; ж) перечень основных подпрограмм; з) исполнители подпрограмм и основных мероприятий; и) объем и источники финансирования; к) ожидаемые конечные результаты реализации программы; л) система организации контроля за исполнением программы.

1. Содержание проблемы и обоснование необходимости ее решения путем осуществления программы.

2. Основные цели, задачи и сроки реализации программы.

3. Система мероприятий программы.

4. Ресурсное обеспечение программы.

5. Механизмы реализации программы.

1) Организация управления программой и контроль ее реализации.
2) Оценка эффективности социально-экономических и экологических последствий от реализации программы.

Приложения: 1) объемы и источники финансирования программы (сбивкой по годам и содержанию расходов, источникам финансовых средств, с разбивкой по этой схеме по подпрограммам); 2) дополнительная информация по программе (графики, диаграммы, отчеты о деятельности и мировом опыте, литература по теме и др.).

Вторая структура основывается на обобщении нескольких сотен курсных проектов, которые представлялись молодежными и детскими общественными объединениями в федеральный орган исполнительной власти начиная с 1995 г. (по итогам конкурса проекты-победители получали частичное финансирование из средств федерального бюджета).

1. Проблема, на решение которой направлен проект.

2. Цели проекта.

3. Описание работ (услуг), которые должны быть выполнены в рамках проекта, и предъявляемые к ним требования.

4. Сроки реализации проекта и ожидаемые результаты. Порядок использования полученных результатов и круг лиц, в интересах которых должны использоваться.

5. Кадровое, финансовое и материально-техническое обеспечение.

6. Порядок осуществления руководства и контроля выполнения данного проекта (включая список лиц, непосредственно ответственных на ее реализацию).

7. Смета расходов.

Петрудно заметить: и при описании мегапроекта, являющегося сложным по структуре, долгосрочным, требующим больших финансовых средств, и при описании малого проекта общественной организации используется одна схема. Это не столько дань нормативам подготовки таких документов (конечно, есть предписывающие нормы, в числе излагаемые в правилах проведения конкурсов проектов), сколько логическое отражение реального проектирования, последовательности фаз развития замысла и его обоснования.

Рождение замысла проекта. Логика социального проектирования предполагает исходить из осознания *социальной потребности*. Из этого основания вытекает постановка цели проекта, его конкретные черты, подлежащие планированию.

В общем виде это технологическая схема проектирования. Но в ней некоторые элементы не имеют четкой фиксации, на деле же они оказываются, во-первых, важными, во-вторых, подлежащими переводу в технологию. Главное состоит в том, что еще до изучения социальной потребности, до постановки цели проекта инициатор проекта находится в творческом поиске, имеющем к будущим результатам его практических действий непосредственное отношение. Вот почему в рамках тезаурусного подхода к социальному проектированию выделяется еще одна стадия, которая предшествует описанным элементам технологической схемы. Мы называем эту стадию *рождением замысла проекта*. Это — стадия субъектной активности и одновременно высокой степени определенности, интуитивных догадок и эмоциональных оценок.

При проектировании, осуществляемом в порядке выполнения задания в проектных коллективах, аппарате органов государственной власти и т. д., данная стадия скрыта, находится за кулисами проектного процесса, но непременно присутствует.

2.6 Создание социально ориентированной экономики в России

Россия встала перед стратегическим выбором модели (т. е. образца, устройства) своей экономики и всего общества, которая представлялась бы правильной большинству граждан, отвечала нашим понятиям о справедливости, добре и зле, нашим представлениям о своем будущем. По мнению многих специалистов, страна может выбрать одну из трех реально существующих стратегий или моделей развития [6].

Первая модель — продолжение курса, осуществляемого в последнее десятилетие. Для этого следует и дальше продолжать либеральный курс, т. е. сокращать роль государства, приватизировать остатки общенародной собственности, окончательно освободить цены, внешнюю и внутреннюю торговлю, ввести в торговый оборот городские и сельскохозяйственные земли и т. п. Такой путь позволит России включиться в мировой рынок, но только в качестве сырьевого придатка. Подсчитано, что для выполнения этой роли в стране должно проживать не более 50 млн. человек.

Вторая модель — возврат к центрально-управляемой экономике в основном нерыночного типа. Но на этом пути вряд ли можно в обо-

чимом будущем получить положительные результаты. Дело в том, что в наши дни основой развития становится широкое использование достижений НТП и современных информационных технологий. Это требует новой творческой мотивации к труду (а не жесткого директивного планирования и затратного ценообразования, не позволяющего определять объективные критерии эффективности производства: норму рентабельности, прибыли, производительности труда, фондоотдачу и т. п.).

Третья модель — создание социально ориентированной, смешанной экономики, в которой действует правовое государство, а товарно-денежные отношения используются цивилизованно. В этом случае усиливаются социальные приоритеты в деятельности государства, часть ресурсов страны направляется на удовлетворение общественно необходимых потребностей (образование, пенсионное обеспечение, здравоохранение, культура и т. д.). Такая модель предполагает двухполюсную (двухсекторную) экономику, сочетающую рынок и план, рыночную эффективность и социальную политику. В данном случае то, что создано самой природой (земля и ее недра), должно быть общенародной собственностью и использоваться в интересах всех граждан. Природно-ресурсная рента, оцениваемая в настоящее время в 1,5 трлн. рублей (50 млрд. долларов), может использоваться для выхода России из кризиса.

Думается, что создание социально ориентированной экономики — это единственно возможная ближайшая перспектива России, тем более что ст. 7 Конституции РФ гласит:

«Российская Федерация — социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

В Российской Федерации охраняются труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты».

Еще раз отметим, что основой, фундаментом социального государства является так называемая смешанная экономика. Для нее характерны все отличительные признаки рыночной экономики вообще, а именно:

наличие разнообразных и равноправных перед законом форм собственности и форм хозяйствования;

горизонтальные прямые экономические связи между производителями и потребителями как имущественно самостоятельными субъектами;

свободный выбор партнеров по хозяйственным связям;

стоимостное выражение всех факторов производства (включая и рабочую силу);

эквивалентный обмен между товаропроизводителями в соответствии с законом стоимости;

наличие конкуренции;

деловая порядочность, честность всех участников рыночных отношений.

В смешанной (двухполюсной, двухсекторной) экономике ко всем ее признакам добавляется еще один, существеннейший, — сознательное регулирование экономических процессов со стороны государства. Союз предпринимателей, профсоюзов и других общественных объединений. В результате рыночное саморегулирование, действующее в основном на уровне отдельно взятой хозяйствующей единицы (предприятия, организации), дополняется государственно-общественным регулированием экономики.

И все-таки, почему такая экономика называется «смешанной»? По всей вероятности, по двум причинам. Во-первых, в ней действительно смешиваются различные по своей сути подходы к управлению социально-экономическими процессами. Во-вторых, она обязательно предполагает наличие не только частной (этого, как мы знаем, вполне достаточно для рыночной экономики вообще), но и большей или меньшей государственной собственности.

С учетом перечисленных и некоторых других обстоятельств можно сделать вывод, что в смешанной (двухполюсной, двухсекторной) экономике одновременно уживаются, взаимодействуют, приходят к компромиссу и согласованиям, обеспечивая общий эффект:

частная и нечастная (в разных вариантах) формы собственности;

формальные (организованные) и неформальные (так называемые эксполлярные) экономические структуры;

рыночные и нерыночные образования (коммерческие и некоммерческие организации);

рыночное и нерыночное (частное, государственное, общественное) регулирование, свободный рынок и план;

конкуренция и ее ограничение;

государственные законы и неписанные законы общественной морали и нравственности;

забота о собственном интересе и альтруизм, т. е. бескорыстная забота о благе других людей и др.

Очевидно, что переход к социально ориентированной рыночной экономике, т. е. к такой форме ее организации, которая основана на социализированном товарном производстве, обеспечивающем взаимодействие между производством и потреблением посредством рынка, государственного регулирования и определенных общественных институтов, требует соответствующих условий. Эта простая для восприятия мысль пока не нашла общественного признания. Многие продолжают жить мифами и иллюзиями, надеяться на какое-то чудо или привычное для нас «авось».

Между тем создание такой экономики предполагает наличие определенных предпосылок (условий): теоретических, экономических, политико-юридических, социальных и нравственно-психологических. При известной самостоятельности каждого из перечисленных условий, все они взаимосвязаны и могут быть конкретизированы применительно к месту и времени. К примеру, **экономические условия** включают:

реальное многообразие форм собственности и форм хозяйствования (наличие реальных хозяев);

современную эффективную структуру народного хозяйства и достаточное количество современных мощностей производства;

демонтаж монопольных структур в экономике и оптимальное сочетание крупных, средних и малых предприятий, их реальная самостоятельность;

наличие сильного (в рамках своих функций) экономического центра;

товарно-денежное и госбюджетное равновесие, здоровые финансы, крепкие деньги, бездефицитность экономики, наличие запасов;

инфраструктуру рынка: коммерческие банки, биржи, ярмарки, торговую и складскую сеть, маркетинговые центры, управление заказами, рекламную службу, налоговую и финансовую инспекцию,

информационные и транспортные системы, центры предпродажной подготовки и послепродажного обслуживания и т. п.;

производственную (трудовую, технологическую и организационную, включая финансовую) дисциплину как на микро, так и на макроуровне.

Из анализа особенностей социально ориентированной рыночной экономики следует, что почти во всех странах важнейшими условиями ее эффективного функционирования считают:

готовность государства к регулированию рынка посредством социально-экономической, валютно-финансовой, структурно-инвестиционной, научно-технической политики, готовность к жесткому контролю соблюдения принципов конкуренции, к социальной защите населения (включая контроль ценообразования);

социально-политическую поддержку со стороны подавляющей части населения, климат предпринимательства, наличие многих заинтересованных субъектов (коллективных и личных);

товарно-денежную сбалансированность, бездефицитность бюджета, которые базируются на реальных достижениях в производстве, а не на административном насилии и фискальных методах.

Самое ценное, что можно увидеть в странах с социально ориентированной экономикой, сводится, на наш взгляд, к трем обстоятельствам. Это, во-первых, наличие всеохватывающих социальных систем (институтов) самоисправления, механизмов коррекции и регулирования на непредвиденные обстоятельства, неизбежные ошибки и просчеты. Во-вторых, действие социальной структуры управления экономикой «сверху» и «снизу», понимание того, что могут дать те или иные политические, экономические и административные решения. В-третьих, комбинация различных экономических и социальных форм, методов, средств и принципов их реализации, их гибкости, свободное развитие, переход от одной формы к другой.

Считается, что **социальное рыночное хозяйство** должно быть ориентировано на достижение следующих целей:

максимально высокий уровень качества жизни населения;
создание экономически эффективной и социально справедливой денежной системы, обеспечивающей стабильность цен;
социальная обеспеченность и социальный прогресс;
экологическая безопасность.

Условия реализации этих целей:

эффективная система отношений собственности, обеспечивающая сочетание ее различных форм;
денежный и валютный порядок;
конкурентный порядок;
порядок в сфере внешнеэкономической деятельности;
порядок в сфере труда и социальных отношений.

Вместе с тем, следует иметь в виду, что никакие условия (предпосылки) нового не могут быть сформированы, как говорится, априори, т. е. только из предшествующего опыта, а в нашем случае — из хорошо функционирующего рынка. Иначе говоря, чтобы переход к социально ориентированной экономике состоялся, каждое из перечисленных условий должно иметь место в реальной жизни, хотя бы в минимально необходимом объеме.

Возникает вопрос: имеются ли сейчас в России эти минимально необходимые условия (предпосылки) социально ориентированной рыночной экономики? Ответ очевиден: их нет. Сложившаяся практика российских реформ показывает, что бездумно разрушив инструменты государственного регулирования экономики, и в частности планирование, которое было, есть и будет центральным звеном управления социально-экономическими процессами, мы так и не получили цивилизованного рынка. Вместо него мы имеем спекулятивный рынок, а точнее — базар. Его характерные черты:

сложившиеся отношения охватывают, в основном, сферу распределения и перераспределения и обеспечивают высокие доходы узкому кругу людей за счет финансовых спекуляций, растрачивание бюджетных средств и внешних займов;

распределение в основном оторвано от производства, на которое почти не воздействуют законы рынка (в частности, закон стоимости, спроса, предложения, конкуренции и др.), эти законы не регулируют инвестиционные потоки и не влияют на структуру экономики;

хозяйственная деятельность государства предельно ограничена, создается благоприятная почва для произвола, наживы от непроизводительных операций, для нерациональных решений;

государство, по существу, лишается критериев (т. е. отличительных признаков) эффективности тех социально-экономических задач, которые оно пытается решать; субъекты спекулятивного рынка не заинтересованы в жестком регламентировании взаимоотношений государства и предпринимательства, в строгом разграничении их

компетенции, в общественной стабильности, законности и правопорядке;

платежеспособный спрос подавляющей массы населения достигает низшего предела, а денежные доходы концентрируются в руках немногих, что деформирует спрос и, следовательно, рост производства; в таких условиях товаропотоки ориентированы либо на имущие слои населения, либо на экспорт, более 80 % которого составляют природные ресурсы и лишь 1 % — высокотехнологичная продукция;

до предела девальвированы такие понятия, как честность, доверие, совестливость, ответственное отношение к слову и делу.

Здравомыслящую часть общества не может не пугать стремление реформаторов решать все проблемы рыночных преобразований «сверху», поспешно и насильственно. Современные модели социально ориентированной рыночной экономики западноевропейских стран, США, Японии и других обществ — это, как правило, результат многовековой эволюции товарно-денежных отношений и развития социально-экономических функций государства. Причем во многом это результат не стихийной, а регулируемой, управляемой эволюции, осуществляемой в ходе хозяйственно-организаторской, законодательной деятельности государств. Это продукт истории, культурных традиций, эволюции нравов и взглядов каждого народа.

Можно только удивляться поразившей определенные слои населения России болезни идеализации рынка, придания ему чего-то мистического и сверхъестественного. К этому относятся и бездумное, некритическое отношение к западному опыту, попытки повсеместно и в глобальном масштабе пересадить на отечественную почву чужие экономические формы, сопровождаемые настойчивыми действиями по вытеснению государства из экономики и расчистке пути прихода в рынок диктатуры мафиозно-коррупционного, криминального капитала. Как правило, эти действия сопровождаются рассуждениями о полной экономической, ничем не детерминированной свободе.

Здесь важно подчеркнуть, что обстоятельства, при которых Россия начала движение в сторону рыночной экономики, настолько уникальны, что мы не можем взять за основу ни одну из апробированных в мире моделей. Мы должны в большей степени ориентироваться на собственный способ выживания рыночных отношений в реальную экономику, на решение конкретных жизненных проблем. При этом

следует избавляться от привычки верить в чудодейственную силу решений и постановлений, в магию планов или, как сейчас говорят, программ.

И еще об одной опасности, подстерегающей нас на пути к социально ориентированной рыночной экономике, нельзя не сказать. В известном смысле «установка» на переход к рынку, воспринятая многими как команда, исполнение которой сулит каждому получение невесть откуда взявшихся дивидендов, явно ненаучна. Как универсальный лозунг, обращенный ко всем без исключения, такая популистская «установка» привела к попыткам внедрить рынок там, где ему не место, рассматривать его как самоцель, а не как средство достижения социально значимых целей, например повышения качества и уровня жизни людей.

Такие попытки привели, во-первых, к прямолинейно упрощенным действиям тех, кто взялся внедрять в стране рыночные отношения; во-вторых, к стремлению отдать во власть законов рынка все нематериальное производство, т. е. производство личных услуг (образование, культуру, просвещение, науку и научное обслуживание, здравоохранение, государственное управление, некоторые другие сферы общественной жизни); в-третьих, расплывающееся по стране оголтелое рыночное мышление приводит к утере нравственной составляющей экономики, когда рыночные критерии деятельности — прибыльность, рентабельность и т. п. — начинают использоваться для оценки всего и вся.

В этом случае забывается о том, что «не все продается и покупается». Игнорируется и тот очевидный факт, что та или иная сфера экономики сама по себе может быть нерентабельной и в то же время стимулировать развитие, расширение рынка (железные и др. дороги, порты и иные объекты инфраструктуры, электроэнергетика, связь и т. п.).

Таким образом, коммерческие критерии хозяйствования, особенно в социальной сфере, следует использовать очень аккуратно и осторожно. Вкладывая средства в самое рентабельное дело, следует просчитывать положительный эффект и те благоприятные социально-экономические результаты, которые могут принести эти вложения.

Еще раз подчеркнем, что формирование социально ориентированной рыночной экономики предполагает соблюдение определенных условий.

Это, во-первых, установление в стране неукоснительно соблюдаемого правопорядка, требующего, в частности, защиты прав собственности (в обществе должны твердо знать, кому она принадлежит - государству, субъекту Федерации, муниципальному образованию, отдельно взятому гражданину и т.д.).

Во-вторых, активное участие государства в лице правительства в развитии производственной (транспорт, энергетика) и социальной (образование, наука, культура, здравоохранение) инфраструктуры.

В-третьих, разноплановая и компетентная научно-техническая, экономическая и социальная политика государства, основанная на устоявшихся законодательных и нравственных нормах и постоянно нацеленная на своевременное выявление и оперативное решение возникающих проблем.

В-четвертых, широкое информирование руководителей всех уровней, предпринимателей и граждан о принимаемых решениях и в то же время создание условий их самостоятельной и свободной деятельности, разумеется, в рамках закона.

3. ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

3.1 Содержание поведенческого менеджмента

Перейдем к рассмотрению важнейшей части организации - менеджменту. **Менеджмент** – это предметная область, которая исследует воздействие личностей, групп на их поведение внутри организаций с целью улучшения эффективности их деятельности.

Менеджмент - это деятельность коллектива организации по достижению ее целей на основе стратегии, политики и методов решения управленческих задач с использованием управленческих технологий.

Существуют и другие определения менеджмента, но во всех присутствует фактор управления людьми. Этот фактор в организации должен как с точки зрения результатов, так и с точки зрения самого процесса этой деятельности. Важнейшей составляющей менеджмента является поведение сотрудников. Собственно, менеджмент и служит интеграции поведения и деятельности работающих для эффективного решения всех видов организационных задач.

Поведение организации состоит из совокупности поведения всех ее членов, отношения отдельных подразделений, взаимодействия формальных и неформальных групп. Поведение человека в организации должно быть предсказуемым, адекватным и формализуемым и должно способствовать успешной реализации целей и миссии.

Менеджмент организации включает несколько элементов, существующих в организации, которые имеют связи между собой, и, кроме того, взаимодействуют с элементами организации. Элементами менеджмента организации являются культура, лидерство, мотивация, стиль, конфликты, власть, социальная ответственность, коммуникации, групповая динамика, деловая этика, управленческие решения.

Менеджмент связан с организационным поведением, которое исследует воздействие личностей, групп и структур на поведение внутри организаций с целью улучшения эффективности работы этих организаций. Организационное поведение - это деятельность коллектива организации по достижению ее целей.

Термин «поведение» означает действия, совершаемые человеком. Это подразумевает не только физическую, но и речевую, письменную деятельность, невербальные проявления - жестикуляцию и мимику, а

также одежду, выбор места за обеденным столом или на совещании, выбор литературы для чтения и многое другое, свойственное только этому конкретному человеку и поддающееся наблюдению.

В данном случае нас не интересует, как можно назвать ту или иную составляющую поведения - сознательное, подсознательное или бессознательное, равно как и не интересуют причины поведения человека - объективные или субъективные. Нас интересует только то, что поддается наблюдению.

Иногда нужно изменить поведение человека на рабочем месте. Но в действительности оказывается, что поведение работника можно изменить лишь на короткий срок и, кроме того, лишь поверхностно. Например, если предупредить работника, что он будет уволен за курение в запрещенных местах, его поведение изменится: он будет курить в другом месте - где это, вообще-то, тоже запрещено, но находится вне пределов бдительного ока начальника. Впрямую изменить поведение человека очень сложно. В организации необходимо проведение последовательных, конструктивных и долгосрочных перемен в поведении работников организации для повышения ее эффективности.

Позиция - это то, что заставляет человека вести себя определенным образом. Основная характеристика позиции заключается в том, что она присуща только этому, отдельно взятому человеку: она не поддается внешнему наблюдению, полному пониманию и тем более прямому изменению.

Термин «*восприятие*» подразумевает методы, посредством которых тот или иной человек формирует или изменяет свою позицию под воздействием внешних факторов. Восприятие зависит от событий, происходящих в окружающем реальном мире. Восприятие не является фактом, оно - отображение фактов в сознании человека. Один и тот же предмет при рассмотрении его тремя разными людьми будет по-разному отображаться в их сознании. Изменение восприятия, возможно, приведет к изменению позиции, что, возможно, приведет к изменению поведения. Но в каждом случае это происходит по-разному. Здесь нужно принять в расчет следующие факторы.

Для того чтобы объяснить проявления организационного поведения в тех или иных поступках работников, важно понять, от каких факторов зависит формирование сотрудничества работников в организации. В то же время важно выявить и обратный аспект, который

состоит в том, чтобы понять те факторы, которые ведут к конфронтации, разрушая сотрудничество. Если исходить из того, что поведение работников в организации состоит, с одной стороны, из «человека действующего», который проявляет себя во «взаимодействиях – противодействиях», а с другой, из «человека общающегося», который чувствует себя приобщенным – отчужденным в коммуникативном пространстве организации, то, оказывается, можно в общем виде определить понятие **организационного поведения**.

Этим понятием описываются способы сотрудничества – конфронтации работников, которые зависят от их взаимодействий – противодействий, а также от их приобщенности к организации или их отчужденности от нее.

Отсюда вытекает и предмет организационного поведения, который заключается именно в этом понятии. Изучить этот предмет – значит раскрыть глубинные морально-психологические тайны управления организацией.

Проблема «конфронтация – сотрудничество» оказывается основным морально-психологическим противоречием организационного поведения, которое либо преодолевается, либо обостряется. Степень его разрешимости и является главным показателем того, насколько успешно осуществляется организационное управление. Высшими профессиональными достижениями руководителей в организации становятся эффе́кты сотрудничества.

Ситуации в диапазоне «конфронтация – сотрудничество» возникают во всей организации: и по вертикали («сверху – вниз» и «снизу – вверх», то есть между руководителями и подчиненными им сотрудниками), и по горизонтали (между самим и сотрудниками, между подразделениями, между службами и различными корпоративными звеньями). Поэтому в организациях формируется, воспроизводится, реформируется, развивается определенная управленческая система, которая осуществляет необходимую балансировку организационного поведения.

Организационное поведение – это поведение работников, вовлеченных в определенные управленческие процессы, имеющие свои циклы, ритмы, темпы, свою структуру отношений, свои организационные рамки и требования к работникам. Эти процессы, с одной стороны, направляются руководителями всех звеньев управления, а с другой – реализуются в поведении непосредственных участников.

Управленческие процессы могут складываться стихийно и целенаправленно. Соотношение стихийности и целенаправленности управленческих процессах является показателем того, какова организационная среда поведения. Если преобладает стихийность, то поведение работников в значительной степени оказывается зависимым от дезорганизующих факторов, а поэтому может быть деформированным, искаженным. Если же преобладает целенаправленность, то оно оказывается в значительной мере зависимым от организующих алгоритмов, которые «задаются» управляющими.

Такие алгоритмы могут не учитывать всей мотивационной гаммы работников. Найти «золотую середину» и «выстроить» организационный порядок так, чтобы он оптимизировал организационную среду, очень трудно.

Организационное поведение можно понять, если представить, что оно возникает и воспроизводится постоянно на пересечении двух основных организующих сил: субординационных (подчиняющих работников «сверху — донизу») и координационных (согласовывающих разнородные по положению звенья и уровни управления, а также личные управленческие интересы).

Организационное поведение может быть загнано в тупик, если работники переживают состояние отчуждения от той организации, в которой работают. Это бывает тогда, когда люди в организации работают через силу, а сама эта организация им в тягость. Оказывается, что многие в этой ситуации просто переориентируются на личную выгоду: так компенсируется их неудовлетворенность. В организационной среде формируется своеобразная контркультура отношений, которая основана на принципе: «Деньги решают все! Особенно большие».

Состояние «приобщенность — отчужденность» может проявляться весьма противоречиво. Полнота приобщенности работника к делам организации зависит прежде всего от того, насколько организация и лице ее руководителей стимулирует его к самораскрытию своих возможностей и самоотдаче. Ведь человек может работать и из чувства долга, и из чувства увлеченности своим делом. Если человек работает увлеченно, а руководители организации никак на это не реагируют, то у него появляется комплекс непризнанности собственного «я». Возникает парадокс, когда он, занимаясь любимым делом, все более отчуждается от организации, что проявляется в болезненном пережи-

мими раздвоенности его социального статуса, который одновременно и высок, и низок. А руководители считают, что организация платит, значит все должны работать.

Если состояние приобщенности выражает глубинную потребность человеческой природы быть членом локального сообщества, то состояние отчужденности отражает формирование сознания, отграниченного от зон, травмирующих психику работника. Это самоограничение зависит, прежде всего, от того, какие потребности работника блокирует организация в лице ее руководителей.

Если блокируется глубинная потребность личности в признании ее заслуг, то личностное «я» раскалывается на «я – здесь» и «я – не здесь». И тогда работник начинает искать работу, рассылая резюме в кадровые агентства. Но часто бывают ситуации, когда он, самоограничиваясь от организации, в то же время оказывается приобщенным к ней в превратной форме. Это бывает в ситуациях, когда работник испытывает на себе дискриминацию со стороны руководства, но не уходит из организации потому, что ее имидж весьма привлекателен. Он утешает себя тем, что работает в «престижной организации». Особенно тогда, когда общается с новыми знакомыми: «О, Вы работаете в такой организации! И на такой должности!» Работнику приятно это слышать, хотя на самом деле он думает совсем по-другому: «Знал бы он, что в организации творится на самом деле! Руководству на нас плевать!» Это – парадоксальная ситуация, когда работник иллюзорно приобщен к организации, но на самом деле отчужден от нее.

Личность в организации. С давних пор философы пытались выявить закономерности тех или иных форм поведения личности, определить, почему с одним человеком легко найти общий язык, а с другим нет никакой возможности, чем определяется логика поведения отдельного человека.

Поведение представляет собой формы взаимодействия индивида с окружающей средой, которые зависят от ряда факторов.

К основным факторам, характеризующим личность и ее поведение, относятся: природные свойства индивида, его индивидуальнопсихологические особенности, система потребностей, мотивов, интересов и система управления личностью, ее «я-образ».

Природные свойства индивида – это то, что заложено в нем от рождения и характеризуется той или иной степенью выраженности таких динамических характеристик, как активность и эмоциональ-

ность. Активность индивида выражается в стремлении к разного рода деятельности, в проявлении себя, силе и скорости протекания психических процессов, двигательной реакции, т.е. выступает как свойство деятельности индивида. Ее выражением является, с одной стороны, большая энергия, стремительность в движении, деятельности, речи, а с другой - вялость, пассивность психической деятельности, речи, жестикюляции. Эмоциональность проявляется в различной степени нервной возбудимости индивида, динамике чувств, характеризующих отношение к миру. Личные качества оказывают существенное влияние на развитие и поддержание профессионализма, на карьерное продвижение, на зарплату, уважение сотрудников и другие факторы.

Рассмотрим подробнее элементы менеджмента по работе [31].

Культура организации представляет собой сложную композицию важных предположений, бездоказанно приемлемых и разделяемых членами организации. Организационная культура трактуется как философия и идеология управления, предположения, ценностные ориентации, ожидания и нормы, лежащие в основе отношений внутри организации. Ценности ориентируют людей в направлении поведения, которое считается допустимым или нет [18].

Атрибутом организационной культуры является символика, посредством которой ценности представляются членам организации. Есть организации, создающие документы, в которых детально описываются ценности. Кроме того, существуют «ходячие» истории, легенды и мифы, которые передаются устно, но имеют иногда большее влияние, чем ценности рекламного буклета.

Базовые предположения, которых придерживаются члены организации, связаны с видением человека окружающей среды (группы организации, общества) и регулирующих ее переменных (природы, работы и т.д.).

Организационная культура имеет определенную структуру. Ее можно рассматривать по трем уровням:

внешние факты: технология, архитектура, образцы поведения;

ценностные ориентации и верования: проверяемые в физическом окружении, проверяемые только через социальный консенсус (договоренность);

базовые предположения: отношения с природой, понимание реальности времени и пространства, отношение к человеку, отношению к работе.

Познание организационной культуры начинается с первого уровня, включает такие видимые внешние факты, как применяемая технология, использование пространства и времени, наблюдаемое поведение, язык, лозунги и т.д., т.е. все то, что можно ощущать и воспринимать через известные чувства.

На втором уровне изучению подвергаются ценности и верования организации, разделяемые ее членами настолько, насколько эти ценности отражаются в символах и языке.

Третий уровень включает такие элементы, которые трудно осознать даже самим членам организации без специального сосредоточения на этом вопросе. Это, в частности, скрытые стремления людей (особенно руководителей), которые определяют их поведение.

Организационную культуру связывают с физическим окружением: само здание и его дизайн, место расположения, оборудование, мебель, цвета и объем пространства, удобства, кафетерий, комнаты приема, автостоянки, автомобили.

Содержание организационной культуры по работе [18] включает:
осознание себя и своего места в организации;
коммуникационную систему и язык общения;
внешний вид, одежда и представление себя на работе;
организацию питания работников;
осознание времени и его использование;
взаимоотношения между людьми по возрасту и полу, статусу и власти, мудрости и интеллекту, опыту и знаниям и т.д.;
ценности и нормы;
веру во что-либо и отношение, расположение к чему-либо;
процесс развития работника;
трудовую этику и мотивацию.

Существуют и другие трактовки содержания организационной культуры. Большинство элементов менеджмента так или иначе могут быть отнесены к культуре. Однако это нецелесообразно, так как иначе не представляется возможным исследование этих элементов, а также проведение измерений или оценки этих элементов для последующего изменения. Поэтому необходимо, на наш взгляд, исключить из приведенного выше перечня трудовую (деловую) этику, мотивацию и коммуникации.

Отличительной чертой организационной культуры является отнесенный порядок, в котором располагаются формирующие его

базовые предположения, в т.ч. политика и принципы, преобладающие в случае возникновения конфликтов или нестандартных ситуаций.

Даже в одной организации может быть много «локальных» культур, которые несут отдельные лица или группы людей. Эти различные субкультуры могут существовать под крышей одной общей культуры. Кроме того, в организации могут существовать контркультуры, в т.ч. прямая оппозиция ценностям доминирующей организационной культуры, оппозиция структуре власти, оппозиция к образцам отношений и взаимодействия.

Все организации решают две важные проблемы: внешняя адаптация (что должно быть сделано организацией и как это должно быть сделано) и внутренняя интеграция (как работники организации решают свои собственные проблемы, связанные с их работой и жизнью в организации).

Основные аспекты внешней адаптации организации [18]:

определение миссии из главных задач, выбор стратегии по использованию этой миссии;

установление «своих» целей, достижение согласия по целям;

методы, используемые для достижения цели, достижение согласия по используемым методам;

установление критериев измерения достигнутых результатов;

действия в отношении индивидов и групп, не выполняющих задание.

Основные аспекты внутренней интеграции организации [18]:

общий язык и концептуальные категории: набор методов коммуникаций, определение значений используемого языка и концепций;

границы групп и критерии вхождения и выхода из групп, установление признаков членства в организации и ее группах;

власть и статус: усвоение правил по приобретению, поддержанию и потере власти, распределение статусов в организации;

личностное отношение - установление правил об уровне и характере социальных отношений между полами и возрастными т.д.;

награждение и наказание - определение желательного и нежелательного поведения;

идеология и религия - определение значимости вещей, неподдающихся объяснению и контролю со стороны организации.

«Толщина» организационной культуры определяется количеством важных предположений, разделяемых работниками. Культура со

многими уровнями веры и ценностей имеет сильное влияние на поведение людей в организации. Иногда эти верования и ценности четко ратифицированы. Таким образом, сильная культура «толще», так как она разделяется большим числом работников, но и более четко определяет приоритеты. Существуют методы поддержания организационной культуры, которые не сводятся только к найму нужных и увольнению ненужных работников.

К обрядам относятся стандартные и повторяющиеся мероприятия коллектива, проводимые в установленное время и по специальному поводу для оказания влияния на поведение и понимания работниками организационного окружения.

Ритуалы представляют собой систему обрядов, включающих спланированные действия, имеющие важное «культурное» значение. Соблюдение ритуалов, обрядов и церемоний усиливает самоопределение работников.

3.2 Личностные факторы, влияющие на поведение людей

Власть. Понятие «*власть*» означает способность того или иного лица влиять на окружающих с целью подчинения их своей воле. Руководителю она позволяет распоряжаться действиями подчиненных, направлять их в русло интересов организации, побуждать более эффективно работать, предотвращать возникающие конфликты. Разработано много различных подходов к классификации власти. Все источники власти разделены на две большие группы. К первой группе относятся те источники власти, которые имеют личностную основу, ко второй – организационную основу, ее называют также структурно-ситуационной. Основой власти называется то, откуда она происходит, а источником власти – то, через что данная основа используется.

Под *экспертной властью* понимается способность руководителя влиять на поведение подчиненных в силу своей подготовки и уровня образования, опыта и таланта, умений и навыков, а также наличия специализированных знаний. Экспертная власть не связана жестко с определенной должностью. Уровень экспертной власти определяется уровнем, на котором руководитель демонстрирует свою компетентность в деятельности подчиненных.

Специализация в знаниях ограничивает применение экспертной власти. Недостатком такой власти является то, что в настоящее время

знания быстро стареют и требуют постоянного обновления, что далеко не всегда удается своевременно осуществить; сложности окружающего мира не исключают возможности того, что они окажутся необъективными и с их помощью нельзя будет достичь требуемых результатов, что, разумеется, не способствует укреплению власти.

Власть примера связана со способностью руководителя влиять на поведение подчиненных благодаря его привлекательности, наличию у него харизмы. Харизма - это власть, основанная на силе личных качеств руководителя. Власть примера нередко формируется по мере отождествления подчиненным себя со своим руководителем, вплоть до подражания ему во всем. Это стремление незаметно подводит подражателя под влияние того, кому он подражает. Чем больше руководитель является для кого-то идеалом, тем больше его уважают, подкрепляя тем самым его личностную основу власти.

Харизматическая личность обеспечивает слабохарактерным, лишенным своего «Я» людям поддержку, придает необходимую уверенность в себе. Недостатком власти примера является то, что такая власть очень непрочна, поскольку она основывается в первую очередь на эмоциях, которые, как известно, весьма переменчивы.

Формально руководители, занимающие одни и те же должности, имеют равные права. Однако каждый из них использует данное ему право в пределах своих способностей. Это проявляется в том, что каждый руководитель как бы обладает разным *правом на власть*. Во многих случаях данный источник власти может быть единственным, особенно когда организация только формируется. Здесь важно получить от подчиненных признание права на власть, что связано с использованием других источников власти. Кроме того, рассматриваемый источник власти, в отличие от других, имеет более четкие границы применения данной власти в пределах предоставленных руководителю прав и ответственности.

Власть информации базируется на возможности доступа к нужной и важной информации и умении использовать ее для влияния на подчиненных. Получаемая информация позволяет ее обладателю принимать оптимальные решения и осуществлять тем самым власть. Координация информационных потоков и контроль за коммуникационной сетью делает человека властным. Информация играет важную роль в формировании власти руководителя. Особое значение это приобретает в век всеобщей компьютеризации. Власть информации сле-

дуге отлагать от экспертной власти, которая связана с пониманием или способностью использовать данные. Так, например, помощники и секретари нередко обладают значительным количеством информации, но это вовсе не означает наличие у них экспертной власти, особенно в специальных областях. Они могут помочь подготовить информацию для решения, но не принять решение.

Потребность во власти как желание иметь влияние на других проявляется в следующем: настойчивые советы и стремление оказать помощь; вызов эмоций у других; укрепление своей репутации.

Принятие решения как источник власти проявляется в той степени, в которой носитель этой власти может влиять на конкретное решение на протяжении всего процесса его принятия. Поэтому этот источник власти не связан только с тем, кто принимает окончательное решение. Современная практика управления фактически исключает принятие решения одним человеком. Почти все решения в той или иной мере являются групповыми, ибо в их подготовке, принятии и выполнении участвует более чем один человек.

Вознаграждая подчиненного, руководитель использует это как источник власти. В зависимости от ожидаемого уровня компенсации, получаемой от руководителя в форме благодарности, продвижения, премии, дополнительного отпуска и т.п., подчиненный прилагает те или иные усилия для выполнения указания или распоряжения. *Власть вознаграждения* — это один из самых давних и широко используемых источников власти в организации.

Этот тип власти является достаточно эффективным способом влияния на людей. Власть вознаграждения нередко используется для подкрепления права на власть. В значительной мере сила власти вознаграждения определяется уровнем формального права на власть. Руководители могут ослабить силу данного источника, давая обещания поощрить за работу и не выполняя их. К этому же приводит поощрение подчиненных, не выполнивших порученные задания.

Принуждение как источник власти строится на реализации руководителем своей способности влиять на поведение подчиненного посредством наказания, выговоров, штрафов, понижения в должности, увольнения и т.д. Подчиненные следуют указаниям, так как боятся быть наказанными. Поэтому в основе восприятия данного источника власти лежит страх.

Власть, основанная на законном принуждении или его возможно-

сти, называется административной; она существует как в государственных, так и в негосударственных организациях – главное, чтобы на деятельность и соответствующие требования руководителей официально регламентировались.

Убеждение - это эффективная передача своей точки зрения. Руководитель как бы «продает» исполнителю информацию о том, что и как нужно сделать. Используя убеждение, руководитель молчаливо допускает, что исполнитель обладает какой-то долей власти, которая может уменьшать возможность руководителя действовать, иначе руководитель признает зависимость от исполнителя. При этом руководитель пользуется логикой или эмоциями. Эффективное убеждение зависит от силы аргументов, объяснения выгод для убеждаемого, тембра голоса и т.д.

Недостатки этого метода - медленное воздействие и неопределенность результатов. Для этого требуется больше усилий, чем издать указ, подкрепленный властью, основанный на принуждении или харизме.

Достоинства же заключаются в том, что данный метод является демократичным. Иногда исполнитель выполняет больше, чем от него просят, считая, что его действия помогут удовлетворить личные потребности на всех уровнях. Человек, получивший приказ, обычно выполняет его по минимуму.

Участие (привлечение) - это самый наилучший способ. Руководитель не прилагает больших усилий, чтобы навязать исполнителю свою волю или мнение, он просто направляет его усилия и способствует обмену информацией. Это влияние имеет успех и потому, что люди, вдохновленные потребностями высокого уровня, работают усерднее на ту цель, которая сформулирована с их участием. Эта решимость, основанная на единстве, может одинаково воздействовать как на исполнителя, так и на руководителя.

Участие в принятии решений явно обращается к потребностям более высокого уровня: успеху или самовыражению. Такой подход имеет положительное воздействие на удовлетворенность работой и производительность труда.

Лидерство. Власть и ее источники в организации тесно связаны с лидерством. В основе лидерства лежат отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в систему межличностных отношений в группе. Лидерство является одним из важных механизмов

реализации: власти в группе, и, пожалуй, самым эффективным. Лидерством называется способность эффективно использовать все имеющиеся источники власти для превращения созданного для других видения в реальность. Лидеры используют власть как средство достижения целей группы или организации.

Если лидеры достигают цели, то власть как средство используется ими для ускорения этого достижения. Для существования власти не обязательно требуется совместимость целей. Лидерство, чтобы реализоваться, требует определенного соответствия между целями лидера и целями тех, кто за ним следует. Сама власть может строиться на личностных качествах или на занимаемой позиции в организации. Кроме того, власть – это двухсторонние отношения между лидером и подчиненными и между лидером и его начальником. Эффективность лидерства зависит от объема и типа власти, которые лидер использует в отношении подчиненных и своего начальника. Лидеры отличаются определенными качествами: интеллект, стремление к знаниям, ответственность, активность, надежность. Структура личных качеств лидера должна соответствовать качествам руководителя и его должности. Существует два подхода к лидерству: поведенческий и ситуационный.

Поведенческий подход к лидерству характеризуется манерой поведения, стилем деятельности и отношением к подчиненным. *Ситуационный подход* лидера ориентируется на потребности и задачи подчиненных, характер задания, требования среды, потребности партнеров. Такой лидер четко ориентируется в ситуациях.

Управленческая решетка Блэйка и Мутона (рис. 3) определяет основные типы подходов в координатах отношений к работе и людям. Ключевые точки решетки представлены ниже.

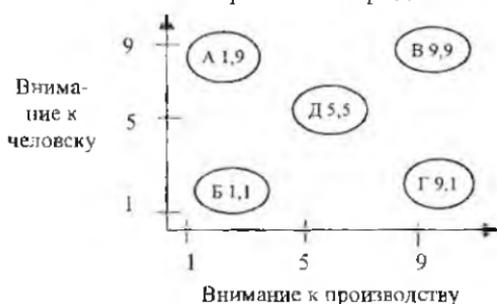


Рис. 3 Управленческая решетка Блэйка и Мутона

(А) Власть подчинения - эффективность управления зависит от создания таких рабочих условий, где человеческие аспекты присутствуют в минимальной степени (1,9).

(Б) Обедненное управление - приложение минимальных усилий для сохранения должности руководителя (1,1).

(В) Групповое управление - производственные успехи обусловлены продвижением своей работы людьми, создание отношений, основанных на доверии и уважении (9,9).

(Г) Управление в духе «загородного клуба» - скрупулезное внимание к удовлетворению потребностей людей (9,1).

(Д) Организованное управление - средний баланс между отношением к работе и людям (5,5).

Теплые человеческие отношения и свобода действий приятнее, чем сухие инженерные расчеты и жесткие структурированные задания. Однако это не всегда ведет к высокой степени производительности и удовлетворенности людей. Есть люди, у которых нет активной потребности в более сложном задании или уложении, поэтому они не могут почувствовать удовлетворения каких-либо своих потребностей.

Существует несколько теорий лидерства.

В *ситуационной модели руководства Фидлера* основными факторами, влияющими на поведение руководителя, являются:

отношения между руководителем и членами коллектива: подразумевают лояльность, проявляемую подчиненными, их доверие к руководителю и привлекательность личности руководителя;

структура задач: подразумевается привычность задачи, четкость ее формулировки и структуризации;

должностные полномочия: это объем законной власти, связанной с должностью руководителя, который позволяет ему использовать вознаграждение, а также уровень поддержки, которую оказывает руководителю организация.

Потенциальное преимущество, ориентированное на задачу стиля руководства, - это быстрота действия и принятия решений, единство целей или строгий контроль за работой подчиненных.

По Фидлеру, автократизм изначально является эффективным инструментом достижения целей организации, при условии, что исполнители охотно сотрудничают с руководителем. Ситуационный подход Фидлера подчеркивает важность взаимодействия руководителя, исполнителя и ситуации, предостерегает от мнения, что существует

какой-то один оптимальный стиль руководства, независимый от обстоятельств.

Подход «путь-цель» Митчела и Хауса. Термин «путь-цель» относится к понятиям теории ожидания, в т.ч. к таким, как усилие – производительность, производительность – результаты (вознаграждение), ощущаемая ценность вознаграждения.

Этот подход дает объяснение тому воздействию, которое производит поведение руководителя на мотивацию, удовлетворенность и производительность труда подчиненных. Приемы, с помощью которых влияют на средства достижения целей:

разъяснение того, что ожидается от подчиненного;

оказание поддержки, наставничество и устранение помех;

направление усилий подчиненных на достижение цели;

создание у подчиненных таких потребностей, находящихся в компетенции руководителя, которые он может удовлетворить;

удовлетворение потребностей работников при достижении цели.

Стиль поддержки аналогичен стилю, ориентированному на человека или человеческие отношения. Инструментальный стиль аналогичен стилю, ориентированному на работу или на задачу, но с некоторыми добавлениями.

Теория жизненного цикла Херси и Бланшара. Самые эффективные стили лидерства зависят от «зрелости» исполнителей. Под «зрелостью» подразумевается способность нести ответственность за свое поведение, желание достигнуть поставленной цели, а также квалификация и опыт в отношении конкретных задач, которые надо выполнить. Имеется четыре стили лидерства, которые соответствуют конкретному уровню зрелости исполнителя:

«указание»: он годится для подчиненных с низким уровнем зрелости, которые либо не хотят, либо не способны отвечать за конкретную задачу, и им требуются инструкции и строгий контроль;

«продажа»: в этой ситуации подчиненные хотят принимать ответственность, но не могут, так как не обладают средним уровнем зрелости; в данном случае руководитель должен поддерживать энтузиазм и желание выполнить задание;

«участие»: характеризуется высокой степенью зрелости (умеренно) подчиненных, которые могут, но не всегда хотят отвечать за выполнение задания; руководители могут повышать мотивацию и причастность своих подчиненных, предоставляя им возможность участ-

воват в принятии решений и не навязывая своего способа решения задания;

«делегирование»: характеризуется высокой степенью зрелости, когда подчиненные и могут, и хотят нести ответственность за выполнение заданий.

Адаптивное руководство. Чтобы точно оценить ситуацию, руководитель должен представлять способности подчиненных и свои собственные, природу заданных полномочий и количество информации.

Многие руководители активно стремятся к продвижению к должности с большей ответственностью. В связи с этим руководителю приходится адаптироваться к новым людям, новым задачам и ситуациям, поэтому он не может применять какой-либо один стиль руководства, даже самый лучший из всех перечисленных выше. Лучший стиль - это тот, который ориентируется на реальность, на ситуацию. Лидерство является до некоторой степени искусством, именно поэтому ученым не удалось разработать универсальную теорию на все случаи жизни.

Стиль управления. Возникновение понятия «стиль управления» связано с именем К. Левина, который вывел три классических стиля управления: авторитарный, демократический и нейтральный. Последующие исследователи внесли терминологические изменения: авторитарный стиль управления нередко стали обозначать как директивный, демократический - как коллегиальный, нейтральный - как либеральный или попустительский, а также расширили их классификацию. Изменился и подход к содержанию характеристик стилей управления. Если изначально по своей сути они отражали лишь характер принятия решений в группе, то в исследованиях последних лет предпринимается попытка установления более полной модели поведения руководителя в процессе разрешения организационных задач.

При современном подходе стиль управления становится отражением философии управления, исповедуемой руководителями, включающей, кроме вопросов принятия решений и делегирования, личностные аспекты деятельности, взаимоотношения с подчиненными, информирование, мотивацию, а также затрагивает такие категории, как самостоятельность, ответственность, инициативность, лидерство.

При этом стиль управления каждого уровня управления оказывает безусловное влияние на организационную атмосферу подчиненных уровней управления, а стиль управления высшего звена предопределяет

няет структуру управления, степень централизации и децентрализации функций, тип координации (вертикальная, горизонтальная) операционных процессов.

Подробное и всестороннее изучение стилей управления составляет предмет научных исследований психологов и специалистов по организации управления. Мы ограничимся рассмотрением стилей управления в традиционной классификации с учетом современных представлений.

Следует отметить, что при существенном расширении характеристик стилей управления определяющей остается соотношение между властью руководителя и степенью той свободы, которой пользуются подчиненные при выработке и реализации решений.

Авторитарный (директивный) стиль управления предполагает концентрацию монополярной власти в руках руководителя, единоличное принятие решений, определение лишь непосредственных задач (перспективные цели не доводятся) и способов их достижения.

Авторитарный руководитель ориентируется на формальную власть и применение прав, вытекающих из нее, на нем замкнута вся деловая информация, мнение руководителя решающее, деловые распоряжения краткие, в общении преобладает официальность, тон неприветливый.

Характерные черты авторитарного стиля: догматичность, отсутствие доверительности, запреты, жесткая требовательность, угроза наказания. Связи между подчиненными сведены до минимума и существуют, как правило, под его контролем. Руководитель авторитарного стиля держит официальную дистанцию с подчиненными, мелочно опекает, оценка его субъективна, эмоции в расчет не принимаются, расходует много времени и энергии на поиск и распекание виновных.

Авторитарный стиль управления страдает недостатками и создает напряженность в коллективе, когда возрастает квалификационный уровень, и тяготение работников к самостоятельности входит в противоречие с характерными его проявлениями. Этот стиль неизбежен в ситуациях, близких к экстремальным и кризисным.

Демократический (коллегиальный) стиль управления предполагает делегирование части задач из сферы деятельности руководителя вместе с необходимыми полномочиями подчиненным, выработку решений с участием непосредственных исполнителей, умение ценить

мнение подчиненных.

При демократическом стиле управления информация не монополизирована, она максимально открыта, доступна всем членам коллектива, инструкции выдаются в форме советов, подчиненным предоставляется возможность самим выбирать наилучший способ решения возникающих проблем, в то же время руководитель остается доступным для дискуссий, обсуждений предложений и консультаций.

Позиция руководителей демократического стиля - внутри коллектива. Они с уважением относятся к подчиненным, объективны в оценке, пробуждают в них чувство достоинства, способствуют повышению инициативы, активности и самостоятельности. Руководители демократического стиля хотя и пользуются формальной властью, но серьезные административные наказания применяют редко, практикуют замечания в конструктивной и не оскорбительной форме.

Главная черта демократического стиля - наличие постоянного контакта с людьми, получение самостоятельности. При этом стиле управления, отсутствует агрессивность в отношениях, поощряется творчество, дружелюбие.

В плане позитивной реализации *либерального стиля* руководители видят свою миссию в такой организации дела, когда каждый сотрудник вносит свой творческий вклад в решение общей задачи. Такие руководители полагаются на своих подчиненных, предоставляя им возможность устанавливать свои собственные цели и способы их достижения. В крайнем случае, достигается соглашение о конечной цели деятельности и ограничениях, в рамках которых необходимо их достичь. И если такое соглашение руководителя с подчиненными по обоим направлениям (целям и ограничениям) достигнуто, руководитель разрешает им принимать решения самостоятельно и только изредка контролирует их действия. Руководитель либерального стиля понимает свою задачу в том, чтобы облегчить работу подчиненных путем предоставления им необходимой информации и действовать главным образом в качестве посредника с внешним окружением.

Либеральный стиль управления эффективен в коллективах работников с высоким уровнем знаний, умений, навыков, с потребностями в независимости, в творчестве, свойственен научным и проектным организациям.

Негативные последствия либерального стиля управления проявляются в слабом закреплении обязанностей и ответственности, пол-

м согласии с мнением подчиненных, в панибратских отношениях с ними. Во внутриорганизационных отношениях могут появляться неординарные ситуации и конфликты, имеет место состояние неуверенности и отсутствие целеустремленности работников. Негативное проявление либерального стиля проистекает не из стремления способствовать большей самостоятельности подчиненных, а скорее из недостаточной способности руководителя ставить четкие цели, давать конкретные указания, поощрять за заслуги и делать замечания.

Проявление того или иного стиля управления имеет большое значение для создания определенных отношений между руководителем и подчиненным и межличностных отношений в коллективе. От стиля управления в конечном итоге зависит психологический климат в коллективе.

Руководитель осознанно или интуитивно выбирает для себя, а не стихийно использует определенный стиль управления. Каждый из рассмотренных стилей управления редко встречается в чистом виде. В деятельности руководителя обычно присутствуют элементы разных стилей. Их сочетание характеризует индивидуальность стиля, описание его к тому или иному типу осуществляется по преобладанию элементов одного из стилей.

Большинство управленцев тяготеют к авторитарному стилю. Исследования сравнительной оценки стилей по критериям продуктивности группы и удовлетворенности ее членов трудом привели к общим выводам о том, что, как правило, демократическое и авторитарное управление по результативности имеют примерно равные показатели продуктивности, а в отношении удовлетворенности трудом преобладает демократическим стилем управления.

Какой из стилей осуществляется на деле, зависит от факторов, связанных с личностью руководителя, личностями подчиненных, факторами внешней среды, мало зависящими от руководителя и от подчиненных. Развитие стиля управления идет в направлении предоставления большей самостоятельности подчиненным, развития их инициативы, активности и, в конечном итоге, максимального использования профессионального потенциала как самих руководителей, так и подчиненных.

Конфликты. Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus*, первоначально понимаемого как столкновение. Это слово в основном близком, но не тождественном значении применяется в со-

циальной психологии. Во многих случаях под конфликтом понимают одну из форм человеческого взаимодействия, в основе которого лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные или субъективные, в различной степени осознанные противоречия между людьми, с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций.

Конфликт возникает часто в ситуациях, когда в процессе достижения цели сталкиваются интересы различных людей или социальных групп. В стремлении добиться поставленной цели каждый индивид осознанно или неосознанно формирует в глубинах своей психики положительный исход той или иной деятельности. И когда кто-то или что-то препятствует осуществлению данного намерения, порождается явление фрустрации, вызывающее форму конфликтного состояния.

Обычно под *фрустрацией* понимают один из видов психической дезорганизации личности, вызванной субъективным восприятием препятствия на пути к цели. Такие препятствия различаются по силе, но они всегда социальны по своей природе. Если препятствия преодолимые, то столкнувшись с ними, личность применяет тактику обхода и достигает цели своих устремлений, фрустрация здесь не возникает. Если же личность встречается с непреодолимыми препятствиями, картина меняется. Бывает, что ситуация здесь позволяет найти новую цель деятельности, тогда дело также обходится без фрустрации. Явление фрустрации порождается в том случае, если блокируются все возможные пути к достижению цели.

Но есть другой, не менее значимый подтекст конфликта, в частности, покушение на чувство собственного достоинства личности, человеческое «Я». Этот подтекст появляется в системе межличностного общения, в организационной обстановке, при проведении массовых мероприятий. Обычно - это резкая критика со стороны начальства, различного рода колкости, проработка людей на коллективных мероприятиях. Опросы и наблюдения показывают, что нередко в качестве подтекста выступает бестактная критика. Хотя известно, что критика - жизненно полезна и необходима. Причиной же конфликта она становится лишь потому, что теряет свои основные черты - заботу об общем деле и гласность. Критика при отсутствии гласности воспринимается людьми без всякого энтузиазма, она порождает у них реакции защиты, а потому обычно ведет к стрессам.

Конфликт в той или иной степени своего проявления имеет место почти в каждой встрече или беседе, но особенно часто создается кон-

Конфликтная ситуация во время ведения коммерческих переговоров. Конфликты - не антагонистические противоречия, они реально преодолимы. Необходимо только терпение и настойчивость. Поэтому не стоит драматизировать деловые конфликтные ситуации и критически настраивать по отношению к ним участников. Каждая организация должна быть готова к конфликтам, знать их причины, а также владеть «техникой» преодоления и профилактики возникающих разногласий на уровне межличностного общения. Конфликты нельзя оставлять без внимания. Фактор времени может оказаться решающим, так как конфликт, как и пожар, страшен своим разрастанием.

Это объясняется тем, что участники конфликта ищут поддержки у других, особенно стараются привлечь на свою сторону руководителя. Исходный конфликт обрастает новыми участниками. При этом эмоции все время нарастают. Это свидетельствует о том, что, получив информацию о конфликте, необходимо действовать, а не ждать его разрастания. Однако конфликты носят не только отрицательный, но и положительный характер.

Характерными признаками конфликтной ситуации являются:

- установление фактов унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке;

- резкое изменение в отношении к деятельности (функциональным обязанностям);

- уклонение от выполнения указаний, распоряжений непосредственных (вышестоящих) начальников;

- обоюдное или одностороннее словесное или физическое оскорбление;

- замкнутость, уединение, подавленность отдельных лиц в условиях деятельности;

- формальная постановка работы по управлению персоналом;

- негативные суждения об окружении, о сослуживцах.

Существование конфликтов в большинстве организаций отрицается как можно дольше. Считается неприличным вести речь об определенных проблемах, о которых другие люди или группы могли бы иметь иное мнение. Чтобы более эффективно проводить в жизнь собственные решения, их очень часто готовят в строгой изоляции от противоположной стороны. Принятие частичных решений должно показать, что окончательное решение является неминуемым следствием сложившихся условий.

Нападение на собственное мнение воспринимается как нападение на вышестоящую организацию. Часто сопротивление перестановке кадров истолковывается как «сопротивление руководству организацией» или как «вмешательство в собственную область ответственности». Результатом является возрастание поляризации позиций.

Следует учитывать три основных фактора реакции на конфликт: невосприятие конфликта как личного оскорбления; конфликты, которые служат делу, не соотносят с собственной персоной; постановка себя на место другой стороны; отсутствие спешки при формировании выводов; необходимо некоторое время, чтобы осмыслить создавшееся положение.

Изменение отношения к конфликтам практически означает изменение взгляда на жизнь. Новый взгляд на конфликты позволяет уверенно и даже творчески находить из них выход. Видение в неудачах или в трудностях новых возможностей - важный шаг для превращения кошмара конфликтов в нахождение решений.

В трудных ситуациях всегда нужно искать безупречное решение. Такой поиск не только может поставить нас в безвыходное положение, но и сам по себе может оказаться нецелесообразным. Нужно искать работающее решение, которое изменит конкретную ситуацию, поведение и мышление. Взгляд на проблемы, в т.ч. и на конфликты, как на нечто позитивное может оказаться полезным: он способен преобразить ваше мышление и помочь найти решение.

Один из лучших способов на практике осуществить изменение к конфликту - изменить свой язык. Необходимо постараться избегать негативных предсказаний, которые имеют свойство сбываться. Заменить мысль «Это невозможно» мыслью «Вот это возможность!»

Мотивация - это совокупность внешних и внутренних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают ее границы и формы и придают ей направленность. Зная мотивы, можно разработать эффективную систему менеджмента персонала. Для этого нужно знать механизмы возникновения мотивов и приведения их в действие. Потребности возникают и находятся внутри человека, они достаточно общие для разных людей, но имеют определенное индивидуальное проявление. Устранить потребности можно так: удовлетворить, подавить или не реагировать на них.

Мотив вызывает определенные действия, находится «внутри» человека, зависит от множества внешних и внутренних по отношению к

человеку факторов, а также от действия других, возникающих параллельно с ним мотивов.

Содержательные теории мотивации основываются на идентификации тех внутренних побуждений (называемых потребностями), которые заставляют людей действовать так, а не иначе. К известным теориям этой категории относят работы А. Маслоу, Д. МакКлелланда и Ф. Герцберга [83].

Иерархия потребностей по Маслоу основана на приоритетах, в соответствии с которыми удовлетворяются потребности.

К первичным потребностям относятся физиологические потребности (например, в пище, воде, сне).

Потребности в безопасности, т.е. в окружающей среде, не содержат угрозы для жизни, здоровья и т.д.

Социальные потребности - это потребности в принадлежности к определенной социальной группе, в любви и привязанности, т.е. потребность в одобрении другими людьми и в теплых взаимоотношениях с членами своей группы.

Потребность в уважении – это потребность в авторитете, самоуважении, чувстве собственного достоинства.

Потребность в самовыражении (потребность в полном использовании своих возможностей, достижении целей и личном росте).

Теория потребностей МакКлелланда. Он начал исследование не с того, как человек действует, а с того, как он мыслит. При этом МакКлелланд использует так называемую проективную методику, основанную на том, что испытуемый словами описывает показываемый ему рисунок. Основная предпосылка заключается в том, что чем более двусмысленным, неясным является рисунок, тем с большей степенью вероятности в рассказе испытуемого проявляются его мотивы. МакКлелланд утверждает, что мысли, выраженные в таких рассказах, можно сгруппировать так, что они выразят три категории человеческих мотивов: стремление к принадлежности, потребность во власти, потребность в успехе или достижении цели.

Модель мотивации Герцберга явилась результатом анализа серии интервью со специалистами, которых попросили подробно описать события, заставившие их чувствовать полное удовлетворение или неудовлетворение от работы. Согласно выводам Герцберга, полученные ответы подразделяются на две категории, которые он назвал «гигиеническими факторами» и «мотивацией».

Содержательные теории мотивации базируются на потребностях и связанных с ними факторах, определяющих поведение людей. В процессуальных теориях анализируется то, как человек распределяет усилия для достижения различных целей и как выбирает конкретный вид поведения. Они не оспаривают существования потребностей, но считают, что поведение людей определяется не только ими. Согласно процессуальным теориям поведение личности является также функцией его восприятия и ожиданий, связанных с данной ситуацией, и возможных последствий выбранного им типа поведения.

Основные процессуальные теории мотивации: ожиданий, справедливости и модель Портера-Лоулера.

Теория ожиданий, часто ассоциирующаяся с работами В. Врума, базируется на положении о том, что наличие активной потребности не является единственным необходимым условием мотивации человека на достижение определенной цели. Человек должен надеяться на то, что выбранный им тип поведения приведет к удовлетворению потребностей или приобретению желаемого.

Теория справедливости постулирует, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и затем соотносят его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу. Если сравнение показывает дисбаланс и несправедливость, т.е. человек считает, что его коллега получил за такую же работу большее вознаграждение, то у него возникает психологическое напряжение. В результате необходимо мотивировать этого сотрудника, снять напряжение и для восстановления справедливости снять дисбаланс.

Модель Портера-Лоулера. Это комплексная процессуальная теория мотивации, включающая элементы теории ожидания и теории справедливости. В их модели фигурирует пять переменных: затраченные усилия, восприятие, полученные результаты, вознаграждение, степень удовлетворения. Результаты, достигнутые сотрудником, зависят от трех переменных: затраченных усилий, способностей и характерных особенностей человека, а также от осознания им своей роли в процессе труда. Уровень затрачиваемых усилий зависит от ценности вознаграждения и того, насколько человек верит в существование прочной связи между затратами усилий и возможным вознаграждением. Достижение требуемого уровня результативности может повлечь внутренние вознаграждения, такие, как чувство удовлетво-

рения от работы, чувство компетентности и самоуважения, а также внешние вознаграждения, например, похвала руководителя, премия, продвижение по службе.

Мотивация труда - важнейший фактор результативности работы, и в этом качестве она составляет основу трудового потенциала работника, т. е. всей совокупности свойств, влияющих на производственную деятельность. Трудовой потенциал состоит из психофизиологического потенциала (способности и склонности человека, состояния его здоровья, работоспособности, выносливости, типа нервной системы) и личностного (мотивационного) потенциала. В этом единстве способностей и возможностей личности мотивационный потенциал играет роль пускового механизма, определяющего, какие способности и в какой степени работник будет развивать и использовать в процессе трудовой деятельности.

Создание рабочих мест с более сложными задачами и большей ответственностью имеет положительный мотивационный эффект для многих работников, но отнюдь не для всех. Руководитель всегда должен иметь в виду элемент случайности. То, что оказывается эффективным для мотивации одних людей, оказывается совершенно не важным для других. Кроме того, организация по своей природе усложняет практическую реализацию теорий мотивации, ориентированных на конкретного индивида.

Поскольку разные люди обладают различными потребностями, то конкретное вознаграждение они оценивают по-разному. Следовательно, руководство организации должно сопоставить предлагаемое вознаграждение с потребностями сотрудников и привести их в соответствие. Для эффективной мотивации управленец должен усвоить соотношение между достигнутым результатом и вознаграждением, и желательно добиться того, чтобы вознаграждение было наиболее приемлемо для работников.

Основной вывод теории справедливости для практики управления состоит в том, что до тех пор, пока люди не начнут считать, что они получают справедливое вознаграждение, они будут стремиться уменьшить интенсивность труда. Поскольку производительность труда у сотрудников, оценивающих свое вознаграждение как несправедливое (из-за того, что другой человек, выполняющий аналогичную работу, получает больше), будет падать, им надо рассказать, почему существует такая разница. Необходимо пояснить, что более высоко-

оплачиваемый коллега получает больше потому, что он обладает большим опытом, позволяющим ему работать с большей эффективностью.

3.3 Социальные факторы, влияющие на поведение людей

Групповая динамика. Во всей цепи взаимосвязанных действий по управлению персоналом, начиная с приема сотрудника на работу и кончая уходом его из организации, от 50 до 80 % времени управленцев тратится на групповые виды деятельности. Эффективность работы руководителя тесно связана с пониманием особенностей групповой работы и со способностью правильно действовать в качестве члена управленческой группы и управлять собственной рабочей группой.

Группа – это относительно обособленное объединение небольшого количества людей (обычно не более 10), находящихся в достаточно устойчивом взаимодействии и осуществляющих совместные действия в течение достаточно долгого промежутка времени. Взаимодействие членов группы базируется на некоем общем интересе и может быть связано с достижением общей цели. Группа обладает определенным групповым потенциалом, групповыми возможностями, позволяющими ей вступать во взаимодействие с окружением и адаптироваться к изменениям, происходящим в окружении [83].

Большинство людей принадлежит к нескольким группам. Индивидуумы участвуют во многих группах: семейных, учебных, организационных, партийных, по интересам и т.д. Группа является естественной и неизбежной частью жизни человека. Существуют постоянные, временные и случайные группы.

Некоторые группы являются свободными, в них вступают по желанию. Другие имеют обязательный характер (появившись на свет, мы не выбираем семью, этническую группу или нацию).

Организация любого размера состоит из нескольких групп, главным образом из-за необходимости разделения труда. В больших организациях сотни и тысячи малых групп.

Стадии развития группы:

формирование (выработка целей и процедур работы, налаживание отношений, подчиненность, знакомство и отработка ролей, выяснение «стоимости» пребывания в группе);

бурлесие (обострение проблем, конфликты, обострение чувств, борьба за власть, угнетение от эксплуатации группой, управление ситуацией);

нормализация (начинают думать о работе, проявлять терпимость к другому, компромисс, устанавливаются правила работы, развитие сплоченности, сотрудничества, разделенной ответственности);

деятельность (роли приняты и поняты, проявление «группового» эффекта, развитие норм работы, культуры взаимодействия);

расформирование (ропуск, уход лидера, исчезновение цели, бюрократические трудности).

Формальные группы создаются по воле руководства для организации производственного процесса. Формальные группы характеризуются организованной структурой. Социальные отношения здесь носят безличный характер и осуществляются через предварительно определенные роли. Эти роли имеют тенденцию к формализации в соответствии с нормами, определяемыми внешней средой, культурой. Существуют три основных типа формальных групп: группа руководителей, производственные группы, комитеты.

Группа руководителя состоит из руководителей и его непосредственных подчиненных, которые, в свою очередь, могут быть руководителями групп. Пример такой группы – директор магазина и заведующие его отделами.

Группы включают руководителя и его подчиненных, которые занимаются операционным процессом (мастер и рабочий, зав.отделом магазина и продавцы).

Комитет – временное административное образование, в которое могут входить специалисты из различных отделов организаций. Руководитель может назначаться или выбираться. После окончания работы комитет распускается.

Эффективное управление каждой формальной группой внутри организации имеет решающее значение. Эти взаимосвязанные группы представляют собой блоки, образующие организацию. Организация в целом в состоянии эффективно выполнять свои глобальные задачи только при условии, что задачи каждого из ее структурных подразделений согласованы таким образом, чтобы обеспечивать деятельность друг друга.

Кроме того, группа в целом влияет на поведение отдельной личности. Поэтому чем лучше понимает руководитель специфику дея-

тельности группы и факторы ее эффективности и чем лучше он владеет искусством эффективного управления группой, тем с большей вероятностью он сможет повысить производительность труда этого подразделения и организации в целом.

Наряду с формальными группами в каждой формальной организации существует сложное переплетение неформальных групп, которые образовались без вмешательства руководства.

Формальная организация создается по воле руководства, но как только она создана, она становится также и социальной средой, где люди взаимодействуют отнюдь не по предписаниям руководства. Из социальных взаимоотношений рождается множество дружественных групп, неформальных групп, которые все вместе представляют неформальную организацию.

Неформальные организации – это спонтанно образованные группы людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели. У неформальной группы много общего с формальными организациями, в которые они оказываются вписанными. Неформальные организации также имеют иерархию лидеров и задач. В неформальной группе существуют личные социальные отношения, которые осуществляются в ролях, определяемых внутренней средой. Содержание ролей – результат взаимодействия в группе. Основные причины вступления в неформальную группу: принадлежность, помощь, защита, общение, тесное общение и симпатия.

Неформальные группы (организации) обладают рядом характерных особенностей.

Во-первых, это социальный контроль. Для того, чтобы быть принятым группой и иметь в ней устойчивое положение, личность должна соблюдать некоторые нормы. Каждая группа имеет правила относительно одежды, поведения, общения, видов работы и т.д. Социальный контроль оказывает влияние и на достижение целей формальной организации.

Во-вторых, это сопротивление или поддержка нововведений. Изменения в организации могут представлять, по мнению группы, угрозу деятельности и даже существованию неформальной группы.

В-третьих, наличие неформальных лидеров. Такой лидер приобретает свое положение, добивается власти, применяет ее по отношению к другим членам группы, но, как правило, только в соответствии с полномочиями, которые делегирует ему сама группа. Неформаль-

ный лидер реализует функции помощи в достижении целей, укрепляя сплоченность группы.

Управление неформальной организацией. В процессе своей деятельности в организации люди вступают во взаимодействие, которое способствует проявлению чувств – положительных и отрицательных эмоций в отношении друг друга. Эти эмоции влияют на то, как люди будут осуществлять свою деятельность и взаимодействие в будущем. Основные способы привлечения неформальных групп к деятельности организации:

признание существования неформальных групп;

заслушивание мнений членов и лидеров неформальных групп для снижения противодействия целям организации;

просчет возможных отрицательных воздействий на неформалов каких-либо мероприятий;

ослабление сопротивления переменам за счет разрешения группам участвовать в обслуживании и принятии решений;

выдача точной информации, что препятствует распространению слухов.

Факторы, влияющие на эффективность работы групп.

Идеальная группа должна состоять из 3 – 9 человек (предпочтительное число - 5). В случае увеличения размера группы общение между ее членами становится затруднительным, особенно для достижения согласия. Кроме того, это приводит к разделению группы на подгруппы.

Состав группы определяет степень сходства личности и точек зрения, подходов, которые проявляются при решении проблем. Рекомендуется, чтобы группа состояла из нескольких личностей, так как это сулит большую эффективность, чем при наличии схожих точек зрения, благодаря чему появляется большее число вариантов решения и принимается более качественное решение.

Групповые нормы призваны подсказать членам группы, какое поведение и какая работа от них ожидается. С ними личность может рассчитывать на принадлежность к группе, ее признание и поддержку. Важнейшие групповые нормы: гордость за организацию, достижение целей, прибыльность, коллективный труд, профессиональная подготовка, отношение к нововведениям, отношение к заказчикам и внутренним партнерам, защита частности.

Основной организационной ячейкой является первичный трудовой коллектив, где проявляются основы совместной деятельности.

Первичный трудовой коллектив - это объединение людей, входящих в одно подразделение, связанных совместной деятельностью и решающих под руководством одного и того же руководителя общую производственную задачу. В каждой организации существует система первичных коллективов.

Можно выделить несколько типов совместной деятельности.

Технологический тип совместной деятельности определяется особенностями технологического цикла. Жесткие технологические связи (как, например, при работе на конвейере) приводят к тесным контактам (и не только деловым, но и личным) между работниками, рабочие места которых рядом. Контакты же с другими членами коллектива подчас затруднены. Поэтому в таких бригадах возникают как бы отдельные подгруппы наиболее тесно связанных между собой людей.

Функциональный тип совместной деятельности связан с разделением производственного процесса по функциям, что и определяет характер контактов между работниками. При этом типе совместной деятельности особое значение приобретает согласованность индивидуальных усилий членов коллектива. При таком типе взаимодействия в коллективе возникают широкие контакты между всеми членами группы, на личные же отношения существенное влияние оказывают деловые контакты и предпочтения.

Экономический тип совместной деятельности объединяет людей не столько самой деятельностью, сколько распределением коллективного заработка между ними. Здесь основной задачей является точная оценка индивидуального вклада каждого члена коллектива, причем с учетом не только объема и качества выполняемой работы, но и отношения к делу, готовности помочь другим, инициативы и т. д.

Социально-психологический тип совместной деятельности выделен авторами исследования как особый тип взаимоотношений, взаимодействия, взаимосвязи, возникающий исключительно на основе осознания людьми своей принадлежности к одному коллективу. В таких коллективах нормой становятся взаимопомощь и сотрудничество, коллективная ответственность за общее дело. Высокий уровень развития этих групп объясняется тем, что здесь сплоченность коллектива основывается на моральной общности цели, долге, сотрудничестве.

Формально-организационный тип совместной деятельности ха-

характеризует те коллективы, в которых, несмотря на коллективную форму труда, реально никакой общности не возникает. Формальное объединение работников заключается в отсутствии между людьми контактов и делового общения.

Таким образом, разные типы совместной деятельности определяют разные типы взаимодействия между людьми, порождают специфические виды их контактов и взаимозависимостей. Степень взаимосвязанности работников в процессе труда с другими членами коллектива может быть также различной. Совместная работа, когда люди реально что-то делают вместе, должны соразмерять свои усилия, приравниваться друг к другу, понимать друг друга с полуслова, уже своим характером, способом разделения труда предполагает соответствующие отношения членов коллектива.

Индивидуальный характер труда, когда каждый занят своим делом, не требует непосредственного взаимодействия в процессе работы. Но и в этом случае между людьми неизбежно возникают деловые отношения сотрудничества и взаимопомощи, они проявляют интерес к делам друг друга, помогают менее опытным работникам, полагаются на советы и помощь более квалифицированных работников.

Совместимая группа может быть создана за счет подбора людей (с учетом наилучшего сочетания их особенностей), обеспечивающего как высокую эффективность деятельности группы, так и необходимый психологический комфорт внутри нее. Такой подход предполагает выделение необходимых для членов коллектива профессиональных и психологических качеств, а затем поиск наилучшего сочетания их свойств у нужного количества людей.

Оптимизации деятельности и взаимодействия в коллективе можно достичь, следуя по пути так называемого функционального подхода, когда, исходя из особенностей состава группы, необходимо наилучшим образом определить обязанности отдельных членов группы, их функции, создать оптимальные схемы взаимодействия и т.д.

Коммуникация (деловое общение) является важной частью деятельности в организации. Можно быть очень талантливым и разрабатывать гениальные проекты, но без умения понятно и тактично изложить свои мысли, а также слушать окружающих, реализовать эти проекты не удастся. Деловое общение определенно является искусством, в котором существенную роль играет чувство такта и ощущение контакта с партнером. Существуют определенные методы, рекомендуемые

щие как правильно и доступно излагать свои мысли. Людям приходится общаться письменно и устно, при личной встрече и по телефону.

Общаясь, люди воспринимают не только словесную информацию, но и смотрят в глаза друг другу, улавливают тембр голоса, интонацию, мимику, жесты (рис. 4). Слова передают логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.



Рис. 4 Виды общения

Получая письменное сообщение, можно видеть не только слова, но и конверт, марку, бумагу, расположение и выделение текста, шрифт. Все это создает дополнительное впечатление от письма, либо усиливая словесное содержание, либо ослабляя его.

Невербальное общение. общение без помощи слов, часто возникает бессознательно. Оно может дополнять и усиливать словесное общение или ему противоречить. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.

Невербальное общение - наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра, интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Люди и сейчас часто понимают друг друга без слов.

Вербальное (словесное) общение — приобретение нашего сравнительно недавнего прошлого, возникшее вместе с абстрактным (логическим) мышлением. В этом аспекте два этих вида общения обладают фундаментальными различиями.

Невербальное общение не так сильно структурировано, как вербальное. Не существует общепринятых словарей и правил компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых люди в состоянии однозначно передать свои чувства.

Такая передача зависит от очень многих факторов и часто происходит неоднозначно. Намеренная передача - творческий процесс, ко-

которым профессионально занимаются артисты кино и театра. При этом каждый артист передает одну и ту же роль по-разному. Приходилось видеть одни и те же роли в исполнении разных артистов, одни и те же фильмы, снятые разными режиссерами. Намеренная передача чувств, которых у нас нет, - трудный, если вообще возможный, процесс.

Часть невербального языка универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Например, жесты различаются в разных культурах. Невербальное общение обычно возникает спонтанно. Люди формулируют свои мысли в виде слов, позы. Мимика и жесты возникают произвольно, помимо нашего сознания.

Словесное общение. Эмоции и чувства люди легко передают без слов. Без слов можно попросить исполнить несложные действия, например, позвать кого-нибудь. Передача сложной информации, равно как и выполнение совместной непростой работы, требует общения при помощи слов (рис. 5).

Словесное общение опирается на язык и грамматику и может заключаться как в устной, так и в письменной речи. В деловом общении чуть менее половины времени приходится на слушание, немного менее трети - на высказывание своих мыслей и одна четвертая - на чтение и составление документов.

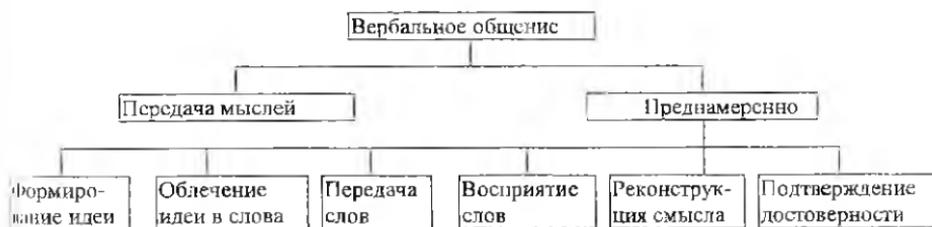


Рис. 5 Вербальное общение

В общении приходится не только излагать свою точку зрения письменно или устно, но и воспринимать мнения других людей. При этом, часто именно умение воспринять чужую точку зрения и показать собеседнику, что его поняли, становится критичным для организации конструктивного диалога.

При получении информации на ней следует сконцентрироваться, интерпретировать, оценить и выделить смысл, чтобы затем его воспринять. Воспринятый смысл полезно перефразировать собеседнику как сигнал того, что он понят и ему нет необходимости излагать свою

мысль еще раз. После этого в рамках конструктивной беседы целесообразно сообщить собеседнику, что в его идее мы поддерживаем, в чем сомневаемся и с чем решительно не согласны. В процессе общения формируется идея, она облекается в слова, которые говорятся или пишутся, партнер получает сообщение, воспринимает его, выделяет и интерпретирует информацию, происходит оценка и удерживание смысловой части, выражение партнером реакции и посылка сообщения обратно.

Процесс повторяется по мере необходимости до тех пор, пока либо партнеры не поймут друг друга и не договорятся о совместной деятельности, либо не откажутся от попыток понять друг друга и согласовать свои взгляды.

Общение начинается с формирования идеи, которая отражает наше представление о реальном мире, который объективен и существует независимо от нашего сознания, однако его восприятие нами уникально и зависит от наших особенностей.

Восприятие и картина мира зависят от образования, пола, культуры, душевного склада. Разные лица имеют разные картины реальности, что следует учитывать во время делового общения.

Деловая этика - это сложнейшая система взаимоотношений, в которой должны действовать свои правила, понятия. Взаимоотношения продавцов и покупателей на рынке регулируются различного рода законами и иными нормативными актами. Чем более развитой является рыночная экономика, тем полнее и продуманнее такого рода законодательство. Взаимоотношения людей внутри организаций регулируются неписанными законами рынка, т.е. этикой.

Этика - одна из древнейших теоретических дисциплин, объектом ее изучения является мораль. Для обозначения учения о нравственности термин «этика» был введен еще Аристотелем, который заметил, что этика «помогает познать, что следует делать и от чего следует воздержаться». Этика обобщает и систематизирует нравственные принципы и нормы.

Этика - это, прежде всего, отрасль знания, позволяющая рассматривать и оценивать человеческие отношения, а также поведение людей с точки зрения их соответствия некоторым разумным, общепринятым нормам. Под этикой понимается и практическая реализация указанных норм; поведение людей определяется либо как этическое, либо как неэтическое. Отсюда полезно различать этику как иде

ал и этику как действие. Управленца должно интересовать и то, и другое. Но в рамках профессиональной этики речь идет о нормах поведения управленца, о требованиях, предъявляемых культурным обществом к его стилю и характеру общения с людьми, социальному облику.

Деловая этика - это адаптированные к практическим нуждам управленца сведения об основных этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека, это характер ведения переговоров с партнерами, этика ведения документации, использование этических методов конкуренции.

Существует *деловой этикет*, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий конкретной страны. Деловой этикет - это нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения между организациями, внешний вид бизнесменов, последовательность и манеру ведения переговоров и так далее. При сотрудничестве с зарубежными партнерами полезно знать особенности национального делового этикета.

Для того чтобы возникла потребность в нетривиальном обосновании предпринимательской этики, необходимо, чтобы существовали предприниматели продуктивного типа, чья деятельность теснее связана с этически ориентированным образом жизни. То, что общество явно испытывает возрастающую потребность в таких людях, ни у кого сомнений не вызывает.

Люди, полагающие, что организации должны максимизировать прибыль, подчиняясь закону, скорее всего, придадут высокую ценность максимизации прибыли, эффективности и жесткому следованию закону и низкую ценность - альтруизму. Такие люди считают, что организация ведет себя правильно и является социально ответственной, пока ее действия отвечают данной системе ценностей.

Однако этика бизнеса затрагивает не только проблему социально ответственного поведения. Она сосредоточена на широком спектре вариантов поведения управляющих и управляемых. Более того, в фокусе ее внимания - и цели, и средства, используемые для их достижения теми и другими.

Действия руководителей или рядовых работников, нарушающие закон, также следует расценивать как неэтичные. Однако действия, не нарушающие закона, могут рассматриваться как этические или неэтичные в зависимости от личной системы ценностей.

Этические проблемы в менеджменте имеют отношение к конфликту или, по меньшей мере, к вероятности такого конфликта между экономическими показателями организации, измеряемыми доходами, издержками и прибылью - и показателями ее социальной ответственности, выраженными через обязательства по отношению к людям как внутри организации, так и в обществе.

Помимо старших руководителей, часто демонстрирующих неэтичное корпоративное поведение, любое лицо в организации может также действовать неэтично. Это, например, и возможность использовать лично для себя то, что предназначено для организации. К неэтичным действиям людей с явными нарушениями закона относятся фальсификация документов, отправляемых службам государственного регулирования, присвоение средств и тому подобное. К причинам расширения неэтичной деятельности относят:

- конкурентную борьбу;

- усиливающееся стремление указывать более высокий уровень прибыльности в квартальных отчетах;

- несудачи с обеспечением должного вознаграждения управленцев за этическое поведение;

- общее снижение значения этики в обществе, что исподволь извигает неэтичное поведение на рабочем месте;

- нажим со стороны организации на рядовых работников с целью поиска ими компромисса между собственными личными ценностями и ценностями управляющих.

Стандарты этического поведения различаются в разных странах. Поведение определяется средствами выполнения закона, а не существованием закона. Этичность поведения не имеет «верхних» границ.

Основные постулаты профессиональной этики управленца:

- управленец убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества;

- люди, окружающие управленца, хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с предпринимателем;

- управленец расценивает бизнес как привлекательное творчество, относится к нему как к искусству;

- признание необходимости конкуренции и понимание необходимости сотрудничества;

- уважение себя как личности, а любой личности - как себя;

- уважение любой собственности, государственной власти, обще-

ственных движений, социального порядка, законов, уважение профессионализма и компетентности;

уважение образования, науки и техники, культуры, экологии, стремление к нововведениям, ответственность за принятие решения; согласование цели организации с личными целями сотрудников; терпение.

Управленец должен ясно осознавать, что такие черты поведения, как вежливость, тактичность, деликатность, абсолютно необходимы не только для умения вести себя в обществе, но и для обыкновенного житейского бытия. Нельзя забывать о культуре общения, чувстве меры, доброжелательности, нужно полностью управлять своими эмоциями. Нужно иметь свой цивилизованный стиль поведения, свой благородный образ, который гарантирует не только половину успеха, но и постоянное удовлетворение от деятельности.

Чтобы овладеть навыками корректного поведения, нужно соблюдать правила представления и знакомства, правила ведения деловых контактов; правила поведения на переговорах; требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде; требования к речи, правильному оформлению служебных документов. Чем больше управленцев в России заинтересуются в продолжительном и захватывающем успехе, тем больше людей задумается о проблемах этики вообще и деловой этики в частности.

Социальная ответственность - это обязательства организации приносить пользу обществу через использование прибыли. *Социальная ответственность* - действия организации, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию закона.

Социальные ожидания в отношении бизнеса с годами менялись, эти изменения внесли вклад в представление общества о роли бизнеса. Важно сделать различие между юридической и социальной ответственностью. Юридическая ответственность - следование конкретным законам и нормам государственного регулирования, определяющим, что может, а чего не должна делать организация. По каждому вопросу существуют сотни и тысячи законов и нормативов, касающихся, например, содержания токсичных веществ в промышленных стоках, исключения дискриминации при найме на работу и т.д. Организация, подчиняющаяся всем этим законам и нормам, ведет себя юридически ответственно, но необязательно будет считаться и социально ответственной [83].

Отношение к инновациям. В понимании инновационного поведения важно представлять, какие трудности возникают у новаторов и как они их преодолевают, почему возникают те или иные психологические барьеры к нововведениям и как они проявляются в сознании и поведении работников в динамике. В инновационном процессе одни психологические барьеры могут преодолеваются, а другие - усиливаться, что приводит к возникновению и разрастанию конфликтов, особенно при организации целевых и программно-целевых групп.

Сейчас сложились представления о том, как организовать инновационный процесс, чтобы его разрушительное воздействие изменить в пользу организации. Если смоделировать определенное «силовое поле», то сразу будет видно, кто есть кто. В этом поле проявляются разные расстановки сил. Но оно динамично, а поэтому может видоизменяться. Графически это поле, в котором происходят поэтапные изменения позиций в расстановке сил, можно изобразить как «сотрудничество - конфронтация». На этом «силовом поле» видно, как происходит перегруппировка сил в поддержку *инноваторов*.

Руководитель вырабатывает тактику делового поведения на всех стадиях разработки и внедрения инноваций. Кроме того, перед ним встает проблема открытости и закрытости инновационных коммуникаций из-за опасности разглашения информации, представляющей коммерческую тайну. Внедрение такой программы требует принятия вместе со службой безопасности определенных норм поведения.

«Силовое поле» нововведений возникает как противоречие между необходимостью перемен и их отторжением. Чем сильнее это противоречие, тем более напряженной оказывается и диспозиционное соотношение сил в этом поле. Это противоречие существует в скрытой форме, но по мере нарастания заставляет руководителей принимать инновационные решения. Оно существует объективно, и его можно изобразить как «силовые линии» между двумя процессами.

Выделяются шесть этапов поведения по отношению к конкурентам после осознания кризисной ситуации: отрицание и недоверие; злость и поиск виновных; выгадывание времени и диагностика; отступление на другие позиции; осознание реальности и подготовка программы действий; реализация программы и перегруппировка сил.

Работники сопротивляются нововведениям по многим причинам. Возникают психологические барьеры, которые проявляются с разной степенью интенсивности и устойчивости, что провоцируется

плохой информированностью персонала. Распространяются слухи о переводах, сокращениях, увеличении объема работ, усилении контроля, увеличении ответственности. Барьеры проявляются как опасения не справиться с работой, боязнь перегруженности, осознание необходимости повышения квалификации, нежелание работать в подчинении у другого руководителя, угроза оказаться «без вины виноватым» и др.

Интенсивность и устойчивость психологических барьеров персонала к нововведениям зависит от общей социально-психологической атмосферы в организации. Если атмосфера в целом тягостная, то они могут быть сильными и устойчивыми, если благоприятная, то они могут преодолеваются плавно и безболезненно.

Знание причин, порождающих психологические барьеры к нововведениям и способствующих нарастанию конфликтов, помогает управленцам более четко определять свою инновационную позицию.

Все рассмотренные выше элементы достаточно тесно связаны между собой. Все они, и по отдельности, и все вместе, составляют систему менеджмента организации.

Следует отметить, что рассмотренные элементы менеджмента чаще всего используются не изолированно друг от друга, а в некотором сочетании. Умение гармонично сочетать в своей деятельности эти элементы проявляется у управленца на интуитивном уровне или на основе большого опыта. Если элементы и процессы организации являются достаточно определенными, устойчивыми и предсказуемыми, то элементы менеджмента имеют достаточно широкую трактовку даже в одной и той же социальной и экономической среде.

Менеджмент и его отдельные элементы оказывают большое влияние на апофеоз управленческой деятельности - принятие решений.

Любое *решение* - выбор какой-либо альтернативы. В соответствии с этим, решение - это выбор, который должен сделать руководитель или специалист, чтобы выполнить свои обязанности, обусловленные занимаемой должностью. Целью *организационного решения* является обеспечение движения к целям, поставленным перед организацией или ее структурным подразделением.

Следует отметить, что практически не существует решений, не имеющих отрицательных последствий. Каждое решение или выбор, затрагивающие всю организацию, будут иметь негативные последст-

вия для каких-то её подразделений или конкретных лиц. Вот почему следует рассматривать любую организацию с позиций системного подхода, учитывающего возможные последствия управленческого решения как для организации в целом, так и для её составных частей.

Управленческие решения классифицируют как одноцелевые и многоцелевые; регламентирующие, ориентирующие и рекомендуемые; экономические, социальные, технические, политические, организационные и др.; долговременные (перспективные) и оперативные; программируемые и непрограммируемые; рутинные, селективные, адаптационные и инновационные и т.д.

По степени неопределенности, зависящей от количества информации, имеющейся в распоряжении ЛПР, решения подразделяют на детерминированные (принимаемые в условиях определенности, при наличии полной информации), вероятностные (принимаемые в условиях вероятностной определенности, риска), неопределенные (принимаемые в условиях неопределенности, т.е. при отсутствии необходимой информации по проблеме).

Хотя конкретное решение редко относится к какой-то одной категории процесс принятия решений имеет интуитивный характер или характер, основанный на суждениях.

Решение, основанное на суждении, - это выбор, обусловленный знаниями и накопленным опытом. Суждение как основа организационного решения полезно в ситуациях, имеющих тенденцию к частому повторению. Интуитивное решение - это выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правилен. С точки зрения статистики, шансы на правильный выбор без какого-либо анализа или приложения логики невысоки.

Модель принятия управленческих решений представлена на рис. 6. Отметим некоторые особенности этой модели. Этапы 1 и 2 модели поставлены в равнозначное состояние, обусловленное первичным возникновением цели либо необходимостью изменить существующую ситуацию. Проблемы носят, как правило, полипредметный или полипрофессиональный характер и напрямую не решаются.

Поэтому любую проблему следует вначале представить в виде конкретных предметных или профессиональных задач (этап 4). После решения всех задач, находится решение проблемы (этап 9). В случае необходимости принятия решения только по одной задаче, этапы 3, 4, 9 могут быть пропущены.



Рис. 6 Модель процесса принятия управленческих решений

Принятие управленческих решений является некоторым итогом деятельности работников, особенно управленцев с учетом индивидуальных, социальных и ситуационных факторов, и то, как они это делают, связано с поведением самого человека и его окружения.

Таким образом, поведение работников в организации – это сложный, многофункциональный и взаимовлияющий процесс, который определяет эффективность деятельности организации и ее имидж во внешней среде и используется для формирования мобильного и сплоченного коллектива.

Уровень влияния и степень взаимопроникновения элементов менеджмента в процессе деятельности организации настолько многообразны, что не поддаются однозначному количественному измерению. Однако оценка уровня реализации на основе известных методов позволяет подойти к ранжированию элементов менеджмента. Попытки понять и повлиять на поведенческие факторы со стороны управлен-

цев делались всегда с тем или иным успехом. Очевидно, их влияние усилится и станет более цивилизованным и эффективным в будущем по мере развития научного и технологического аппарата менеджмента.

Практически все элементы менеджмента реализуются с помощью некоторого спектра технологий, часть из которых достаточно обстоятельно описана в работе [27].

Собственно менеджмент способствует поддержанию на высоком уровне всех остальных элементов организации, а также позволяет успешно решать управленческие задачи. Это связано с тем, что многие задачи должны быть решены к определенному времени, с заданным качеством. Поэтому и необходимо применение коммуникаций, мотивации, власти, стиля управления и т.д. Иногда необходимо использование сразу нескольких элементов менеджмента. Это слабо формализуемый процесс, что и позволяет многим специалистам относить использование данных элементов к искусству.

Взаимодействие элементов менеджмента между собой в различных социальных и экономических средах требует дополнительных научных исследований.

ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

4.1 Технологизация управленческой деятельности

Технология (от греч. *techne* – искусство, мастерство, умение) – это совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния, свойств, формы сырья, материала или полуфабриката, осуществляемых в процессе производства продукции. Задача технологии наук – выявление физических, химических, механических и других закономерностей с целью определения и использования на практике наиболее эффективных и экономичных производственных процессов.

Такое прочтение термина, пришедшего из сферы материального производства, изначально акцентирует внимание на ее преобразующем характере (в отличие от чисто познавательного). Но при этом из поля зрения ускользает тот факт, что объектом **технологизации** выступает не столько система инструментальных или технических средств, сколько сам человек, осуществляющий деятельность. В таком случае технология становится неотъемлемым элементом культуры управления и в известной степени мерой развития человека. Это можно объяснить тем, что технология выступает в виде стандартов-запретов, правил, норм, образцов, а также апробированных средств, способов и приемов целесообразной человеческой деятельности, позволяющих достигнуть заданных результатов.

В научной и методической литературе нет единого функционального понимания технологий менеджмента. Есть множество вариантов их определения. Назовем некоторые из них: метод достижения практических целей; совокупность способов, используемых для получения предметов, необходимых для существования человека; набор процедур и методов организации человеческой деятельности; средство, используемое для моделирования поведения людей в индивидуальном и групповом состоянии.

Под технологией понимается совокупность знаний о способах и средствах осуществления производственных процессов, а также сами процессы, при которых происходит качественное изменение обрабатываемого объекта. Технология – последовательность старых, знакомых образцов поведения, которая дает новый образец или образцы. Технология алгоритмизирует деятельность, поэтому может быть мно-

гократно использована, воспроизведена и тиражирована для решения исходных задач. Создание технологии гарантирует заданные свойства продукта, обеспечивает рациональность процесса деятельности.

XXI век - время наиболее значительных успехов тех стран, в которых будут интенсивно развиваться высокие технологии. Обладание данными технологиями является определяющим фактором преуспевающего экономического и социального совершенствования этих стран, обеспечения достойного уровня материального и духовного благосостояния их народов.

В деятельности современного управленца существуют приемы, подходы, средства. Однако при этом достаточно редко употребляется термин «технология». Чаще всего этот термин употребляется для обозначения изменения формы, состояния или содержания материальных объектов или процессов. Сочетание «технологии менеджмента» еще не вошло в обиход управленцев, преподавателей, консультантов. Учебники менеджмента также не употребляют соответствующую терминологию, а в монографической литературе есть, по сути дела, два источника [1, 83], которые серьезно рассматривают это понятие, пытаются обсуждать формы и содержание технологий менеджмента.

Это значит, что появляются попытки формализовать практическую деятельность управленца. Рассуждения многих специалистов в менеджменте как о симбиозе науки и искусства не позволяют сформулировать и передать навыки и умения практической управленческой деятельности, повышать квалификацию специалистов, исследовать и развивать профессионализм управленцев.

Технология - это людское знание в его продуктивном состоянии. Существует два типа технологий: материальные и духовные. В каких бы сферах человеческой жизнедеятельности эти технологии не использовались, они предстают как жесткая логика конкретных действий, осуществление которых сопряжено с получением намеченного результата [1].

Управленческие знания и умения непосредственно ориентированы на социальное самоутверждение людей, на самореализацию их интеллектуальных качеств. Эффективность материальных и духовных технологий определяется тем, насколько основательно оснащены менеджеры этими знаниями и умеют ими практически пользоваться.

В литературе по менеджменту часто встречается такое понятие, как «гибкость производства». Приоритетными критериями «гибкости производства» являются наукоемкость производства, внедряемость инноваций, организационная эластичность. Достижение управленческой технологичности, позволяющей таким образом приспособиться к переменам, происходящим на рынке, обусловлено наличием у менеджеров творческого менталитета.

Каждому управленцу желательно владеть тремя языками: родным языком, языком науки, языком технологии. Особо следует разобраться в таком интегративном типе технологий, в котором органически соединены компоненты как материальных, так и духовных технологий. Такими, по мнению автора работы [83], являются человековедческие технологии.

Человековедческие технологии являются ресурсонасыщенными. С их помощью можно активизировать деятельность персонала организации, развивать его, предоставляя каждому личностный простор. Человековедческие технологии - это система социальной защиты людей, масштабного тиражирования определенных приемов и методов. Выражаясь в их изобретении и применении, они вовлекаются в человекотворчество. Выращивание собственного нового образа мысли для таких людей - цель профессионального самосовершенствования [83].

Ресурсонасыщенность человековедческих технологий, используемых в менеджменте, определяется тем, что их древо - управленческая антропология. В свою очередь, ветвями этого древа, как подчеркивается в работе [53], являются десять фундаментальных информационных продуктов: идеология и философия управленческой деятельности, а также такие отраслевые направления управленческой антропологии, как управленческая психология, педагогика, этика, социология, конфликтология, риторика, имиджелогия и ортобиотика.

XXI век науковеды уже называют веком биологии. Грядут фундаментальные открытия, относящиеся к живым организмам, в т.ч. к человеку. В ближайшем будущем весь комплекс дисциплин управленческой антропологии получит качественно новую информацию, на базе которой будет реальна разработка более совершенных технологий менеджмента, основательный пересмотр ранее освоенных и индустриальных.

Речь идет не только о полезности введения биологических знаний в профессиональную компетентность менеджера. Как в свое время отмечал известный антрополог А. Редклифф - Браун, «познание методологии естественных наук является одним из важных требований к науке о человеческом обществе». Соблюдение подобного требования относится и к управленческой антропологии. Основатель американского дизайна Р. Лоуи говорил, что необходимо в программу подготовки инженеров включать определенный объем знаний по дизайну, чтобы они лучше понимали эстетику и имели хороший художественный вкус. Это подтверждает полезность насыщения любой технократической, а тем более управленческой, деятельности различными гуманитарными знаниями.

По мере расширения прикладных функций научного знания появляется возможность технологизировать те виды деятельности, которые прежде были этому недоступны. **Объектом технологизации** могут стать самые разные сферы человеческой деятельности: экономическая, социальная, политическая, духовная и т.п. В целом можно сказать, что сколько существует управляемых социальных объектов, их разновидностей, столько и технологий, которые направлены на оптимизацию процессов их функционирования и развития. Остановимся несколько подробнее на социальных процессах в управленческой деятельности. Социальные аспекты управленческой деятельности являются весьма важными, но взаимоотношения социальных технологий менеджмента в настоящий момент являются открытыми.

В работе [3] утверждается, что одной из разновидностей социальных технологий являются технологии управления, а в практике управления организациями - **технологии менеджмента**. Менеджмент - это достижение целей организации с помощью определенных методов и средств воздействия на людей, направленных на получение конечного результата.

Между социальными и управленческими технологиями существует взаимопроникаемость. **Социальные технологии** - это технологии менеджмента, ориентированные на решение общих, конкретных и специфических задач различных социальных структур и людских состояний.

Социальная технология, по работе [3], это:

специально организованная область знания о способах и приемах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости и обновления общественных процессов;

способ осуществления деятельности, на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с последующей координацией и синхронизацией и на основе выбора оптимальных средств и методов их выполнения;

метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах - качества, свойства системы, целостность деятельности и т.п.

Социальная технология – важнейший элемент механизма управления, средство перевода абстрактного языка науки на конкретный язык практики управления. Этому служит формализация социального явления и его расчленение на составляющие элементы с помощью операций и процедур. Процедура - набор действий, с помощью которых осуществляется управление процессом. Операция - непосредственное действие, путь решения определенной социальной задачи в рамках данной процедуры.

Сущность социальных технологий может быть понята как инновационная система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. Из многочисленных определений отечественных и зарубежных ученых можно выделить основные особенности социальных технологий.

Социальная технология - это определенный способ достижения общественных целей. Содержание этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности. При разработке операций учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность. Социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом.

Социальная технология - это, наконец, элемент человеческой культуры.

Термин «технология» широко используется в практике менеджмента. Здесь технологию часто связывают с методами управленческого воздействия. Это - приемы, способы, последовательность выполнения работ в управлении, т.е. очередность управленческих функций, а также непосредственно процессы управления, при которых руково-

датель влияет на подчиненных, поощряя их деятельность на благо организации, побуждает их к полному проявлению потенциальных возможностей, предоставляет им поле деятельности и свободу.

Технологии менеджмента должны обладать следующими свойствами:

привлекательность цели;

простота ее обоснования;

гибкость взаимодействия процедур и операций;

надежность теоретического и методического обеспечения, профессиональная грамотность и практический опыт;

экономичность достижения цели воспроизводства;

непротиворечивость между процедурами и операциями конкретных технологий менеджмента, между уровнями качества их воспроизводства, объектом и субъектом технологизации и т.д.

В словаре «Социальные технологии», изданном Центром социальных технологий в 1995 г., управленческая технология определяется как «осуществляемая системой управления последовательность действий по выбору целесообразных процедур и выполнению входящих в них информационных преобразований и организационных воздействий, соотношенных со свойственными такому классу технологическими ситуациями». Выполнение этих процедур и воздействий обеспечивает преобразование, перевод социальной системы в желаемое состояние. Существуют следующие методы решения проблемной ситуации средствами управленческой технологии: реагирование на ситуацию; поиск аналоговых состояний; исследование состояний; выбор процедур преобразования в данной ситуации.

Все имеет свои пределы, даже демократизация общественной жизни, которая при определенных условиях может привести к анархии и неуправляемости. Опыт показывает, что любая социальная инновация может быть доведена до абсурда, если процесс ее разработки и внедрения осуществляется в условиях низкой управленческой культуры, стагнации развития организации и господства догматического стиля мышления.

Критериями эффективности технологий менеджмента являются:

простота (она не должна быть излишне усложненной, содержать промежуточные процедуры или операции);

гибкость (адаптация к изменяющейся обстановке);

надежность (наличие некоторого запаса прочности, дублирующего механизма);

экономичность (технология может быть эффективной, но не экономичной);

удобство эксплуатации (прекрасно разработанная технология окажется бесполезной, если она неудобна для людей, которым придется с ней работать).

Основная функция технологии менеджмента состоит в обеспечении научной и функциональной взаимосвязи процесса управления с конкретными функциями организации, управленческими задачами, способствующими реализации таких функций, как производство, качество, инновация, маркетинг, персонал и др. В связи с этим важно формирование нового типа мышления управленцев, ориентация их на упреждающую аналитическую и инновационную деятельность.

В работе [3] предлагается набор технологий менеджмента, следование которым может позволить руководителям организаций кардинально изменить ситуацию и обеспечить переход на качественно новый уровень организации менеджмента. Для этого предлагаются такие аспекты управленческой деятельности, которые называются стратегиями: стратегия основательных решений; стратегия риска; стратегия идей менеджмента; стратегия действенности; стратегия эффективных сотрудников-профессионалов; стратегия упрощения; стратегия качества; стратегия лояльности и преданности; стратегия сотрудничества. Для реализации данных стратегий предлагаются алгоритмы их реализации, или технологии.

Приведем пример технологии стратегии основательных решений: определение социальной ответственности своей организации перед обществом;

определение наиболее эффективных способов использования ресурсов каждого работника;

использование стратегического управления для определения целей на перспективу;

применение принципа синергизма;

инвестирование основных исследований, разработок, производства новых товаров на конкретные сроки выполнения;

оценка людей за достаточно длительный промежуток времени;

использование вознаграждений, отделенных по времени;

определение двух или трех ключевых условий, наиболее важных для долгосрочного успеха коллектива, и вознаграждение людей за содействие в этом направлении;

вознаграждение премиями и одобрениями тех, кто предлагает умные и перспективные решения;

значительная часть общего вознаграждения каждого служащего должна зависеть от процветания организации, это заставляет каждого работать более продуктивно.

Однако это скорее концепции и принципы технологической деятельности по реализации той или иной организационной стратегии. В этой «технологии» отсутствуют конкретные операции и процедуры, охватывающие некоторый процесс от начала и до конца.

Таким образом, технологизация управленческих процессов в инновационной среде позволяет решать следующие конструктивные задачи:

фиксация перечня оптимально необходимых операций, обеспечивающих регулирование социального процесса;

обеспечение стандартизации процесса управления за счет сокращения числа операций, снижения издержек на подготовку персонала; нахождение оптимальных форм объединения действий заказчиков и исполнителей; сокращение времени на выполнение задач и т.п.;

определение границ действия каждого исполнителя, использование механизмов стимулирования и ответственности, сокращение числа спонтанных и ошибочных действий;

создание информационных потоков с выводом их на ЭВМ;

наращивание сложности и развития решаемых задач с помощью технологий задач;

измерение и определение алгоритма действий, создающего устойчивость социальным процессам;

повышение уровня социологической культуры, создание объективных условий вовлечения людей в управление.

Наряду с позитивными последствиями, непродуманная практика использования технологий менеджмента может вызвать негативные тенденции, в т.ч. усиление консерватизма мышления, укрепление стереотипов в поведении, снижение восприимчивости к новым, творческим идеям, решениям.

Отсюда возникает необходимость постоянного обновления процедур, что позволяет концентрировать в них накапливаемый опыт, новые идеи и современные достижения научной мысли.

Поэтому необходимо понимать технологии менеджмента не столько как жесткую регламентацию в организации и развитии организационного поведения, сколько как средство стимулирования ее к саморазвитию и самосовершенствованию. Главной особенностью процесса технологизации является совместное взаимодействие индивидов, которые создают в результате этого соответствующие социальные общности, в т.ч. управленческие команды.

Будучи совместной, управленческая деятельность выступает под видом общественной жизни и существует в ряду, во взаимопроникновении экономической, политической и духовной сфер жизни. Поэтому непосредственные «рамки» процесса управленческой технологизации - это социальные отношения, совокупность которых создает сферу общества, где в основном и проходят процессы социальной технологизации, получая ту или иную организационную направленность.

Среди основных непосредственных условий процессов управленческой технологизации в работе [3] выделяется предметность, которая, в свою очередь, делится также на телесную (биосоциальную), вещественную, институционную и знаковую. Они и составляют главный предметный мир человека. В частности, телесная форма предметности, являясь материальным носителем существенных сил человека, обуславливает саму возможность процесса технологизации, речевая - выступает как огромное море потребительских стоимостей для производственного и непроизводственного потребления. Институционная форма предметности, включая в себя организованные группы людей, дифференцирует, закрепляет и регулирует ход процессов социальной технологизации. И, наконец, знаковая форма предметности исполняет функцию сбережения и передачи информации.

Однако характеристика процессов управленческой технологизации не исчерпывается лишь коллективными формами жизнедеятельности людей; необходимо считаться с теми особенностями, которые проявляют себя слабо или имеют скрытый социальный характер, (например, непосредственная (натуральная) и собственная (личная) жизнь человека). Люди, живущие в пределах управленческого про-

странства, одновременно живут и своей непосредственной жизнью, расходуя на процессы социальной технологизации собственную энергию, нервы, здоровье. Поскольку данный процесс, как известно, бывает двух родов (производство средств жизни и производство самого человека, продолжение рода), то процесс социальной технологизации подчиняется в конечном результате законам не только первого, но и второго рода.

Процессы социальной технологизации являются общими в жизнедеятельности людей, которая предполагает их взаимную зависимость и потребность одного в другом, что обеспечивает сбережение и развитие социального организма. Это жизнь людей непосредственно в коллективе, социальной группе, где совершается деятельность, общение, обмен услугами, пользование общими вещами и ценностями, рождаются соответствующие стереотипы поведения, дисциплинарные нормы.

Основными формами процессов управленческой технологизации выступают труд, потребление, деятельность во время досуга, общение, личная жизнь, социализация (обучение и воспитание) молодых поколений. Через изменение этих событий проявляются динамика и ритмика процессов социальной технологизации. Поскольку в реальности в процессах социальной технологизации переплетаются массовые и индивидуальные явления и процессы, в них отличают индивидуальный (социальная жизнь индивида личности) и массовый (процесс социальной технологизации общества, класса, группы) уровни жизнедеятельности. В первом случае социология выявляет широкий спектр их индивидуальных особенностей, что составляет повседневную жизнь людей, во втором - она воспроизводит картину жизни общества, что позволяет выявлять общие закономерности процессов социальной технологизации, наиболее стойкие способы их организации и реализации.

В целом технологии менеджмента выступают в двух формах: как структурный элемент любой системы, технологически оформленный программный продукт и как управленческая деятельность, связанная с реализацией этого проекта, программированного продукта.

Технологии менеджмента возникают эволюционно или создаются искусственно. Технологии, в которых упор делается на прошлый опыт, интуицию и приверженность традициям старых способов организации, называются рутинными. В них используются методы воз-

действия на социальные процессы, отличающиеся малой наукоемкостью и отражающие вчерашний день социального воздействия, не активизирующие систему на перемены. Технологии, с помощью которых создаются прогрессивные элементы, можно назвать инновационными. Однако этим не исчерпывается роль социальной технологизации в управленческой деятельности.

4.2 Классификация технологий менеджмента

В настоящее время практически не существуют сколь-нибудь удовлетворительных классификаций технологий менеджмента. Существует огромный разброс в понятийном пространстве разных технологий, объектом которых является человек. Например, имеются многочисленные исследования по социальным технологиям.

В работе [53] представлена человековедческая классификация технологий менеджмента.

Наиболее часто встречаются и используются технологии поиска стратегии управления, социальное моделирование и прогнозирование, информационные, внедренческие, обучающие, технологии прошлого опыта. По характеру решаемых задач бывают частные и универсальные технологии.

Особое место в оптимизации организационного менеджмента принадлежит универсальной технологии стратегии управления, инновационной деятельности и технологизации прошлого опыта, разработка и внедрение которых в наибольшей мере связаны с активизацией интеллектуальной, теоретической деятельности и не требует специальной технологизации, в отличие от частных технологий менеджмента.

Одна из сложных проблем научного и методического обеспечения разработки технологий менеджмента — противоречие между необходимостью и возможностью в уровне соотношения динамики и статичности, меры перемен и стабильности объектов технологизации. Степень эффективности разрешения данного противоречия может выступать также в качестве степени эффективности познания природы исследуемого явления, прогнозирования тенденции его существования и развития. В теории разработки технологий менеджмента наиболее сложной является проблема измерения качества, а также сис-

тема разработки и использования показателей, процесс изменения технологии и его познание.

Объекты технологизации - социальные процессы, а также система логических, психологических и инструментальных технических средств.

В работе [53] обозначено три рода технологий менеджмента:
социально-ориентированные;
лично-ориентированные;
комбинированные, сочетающие в себе оба предыдущих подхода.

К первым, например, относятся технологии конструирования различных социумов, проведения выборных кампаний, ко вторым - технологии предметного воздействия на личность, например, педагогические и психотерапевтические технологии. Комбинированные человековедческие технологии - наиболее распространенные. Их используют в экономической, политической сферах общественной жизни, широк спектр их применения в различных видах деятельности - образовательной, медицинской, экологической и т.д.

В этой связи в работе [48] дано их видовое представление: фундаментальные и футурологические (базовые), ситуативные и стандартные (пакетные) технологии.

К фундаментальным управленческим технологиям следует отнести технологии людской жизнедеятельности [53]. Применение этих технологий поможет менеджеру определить основные направления приложения личных усилий для разумного использования временно-го периода земной жизни. Поэтому они и являются фундаментальными, т.е. призваны обеспечивать настоящую и будущую жизнедеятельность людей. Кратко рассмотрим каждую из технологий.

К фундаментальным человековедческим технологиям автор работы [53] относит технологии людской жизнедеятельности (рис. 7).

Технология целеполагания ориентирована на осознание человеком необходимости постоянно выстраивать цели как содержательные ориентиры своего поведения, реализации своих амбиций, удовлетворения своих интересов. Глобальные цели - это цели-идеалы. Рубежные цели - цели конкретных дистанций продвижения к целям-идеалам. Текущие цели - это цели прохождения конкретных дистанций по достижению рубежных целей.

Технология этического соотнесения ориентирована на нравственно прочувствованное и осмысленное отношение к природе, лю-

лим, самому себе. Чем лучше освоена данная технология, тем спокойнее душа человека. Другими словами, создается устойчивая уверенность его в нравственной оправданности своих поступков.

Технология активной самореализации сама по себе является стимулирующим фактором в жизнедеятельности человека. Благодаря ее освоению и постоянному совершенствованию можно добиться значительных достижений прежде всего в семье и труде.

Технология личного увековечения для россиян своего рода «ноу-ау», ибо при нашей национальной скромности и благодушии многие из нас не задумываются серьезно о том, как к нам будут относиться потомки. Кстати, в меценатстве русских предпринимателей прошлого отчетливо просматривалось их желание задержаться в памяти людей после своей смерти.



Рис. 7. Технологии человеческой жизнедеятельности

Таким образом, технологии жизнедеятельности составляют матрицу выстраивания реальной жизнедеятельности людей. В связи с этим следует внимательно отнестись и к такому виду человековедческих технологий, как футурологические.

Любой отказ от прогнозирования равносителен отказу от «выживания». Футурологические технологии менеджмента воспроизводят синоптическую карту, представляющую экономические, социальные, культурные, психологические и демографические аспекты возможных вариантов будущего. С помощью этих технологий проигрываются гипотетические модели состояния общества, региона, трудового коллектива. Однако следует критически отнестись к классификации автора работы [53], так как она не является универсальной.

Ситуативные технологии менеджмента, как правило, разрабатываются и применяются по необходимости. Назовем некоторые из них управление поведением людей в экстремальных ситуациях, при угрозах забастовок, массовых увольнениях. По этим технологиям проводятся специальные тренинги - профессиональное обучение соответствующих работников. Весьма часто моделью их разработок являются реальные и виртуальные ситуации, используемые в управленческой конфликтологии.

К стандартным технологиям менеджмента относятся технологии профессионального обучения, стимулирования труда, проведения деловых коммуникаций. Такие технологии постоянно используются управленцами, что нередко порождает стереотипное отношение к ним, а потому при их применении часто допускаются психологические и этические просчеты, недооценка работы над своим личным имиджем.

С утверждением демократического образа жизни возрастет потребность в расширении арсенала специализированных технологий менеджмента. Например, поиск талантливых людей и создание для них условий, способствующих проявлению их дарований, является предметом специализированных технологий менеджмента. Талант - это уникальность. И для каждого нужна особая технология его сохранения и саморазвития. В деловой структуре, в которой менеджеры постоянно поднимают интеллектуальную планку при работе с персоналом, создаются предпочтительные условия для деловой конкуренции.

В настоящее время человековедческие технологии, по мнению автора работы [53], еще не ощущают должного внимания как по размерам ассигнуемых на них средств, так и по подготовке соответствующих профессиональных кадров. Все возрастающие инвестиции в набор и подготовку кадров организаций, перемещение в рыночной конкуренции центра тяжести на интеллектуальное соперничество среди менеджеров актуализируют теоретический и прагматический интерес к технологиям менеджмента.

Чтобы познать методологию создания технологий менеджмента, необходимо четко определиться в основных понятиях, принципах и логике всего того, что относится к их проектированию и внедрению. Перспективы развития общества во многом зависят от уровня разработки и мастерства освоения технических, экономических и организационных технологий самого высокого уровня.

Эти технологии вбирают в себя все технологии, ориентированные на человека как самого высокоорганизованного живого существа, на личность, на его общности. Сложность характеристик их объекта обуславливает потребность в огромном объеме используемых антропологических и других знаний. Многоплановость объекта и огромный объем информации обуславливают ориентированность этих технологий и на достижение разнообразных созидательных целей. Естественно, что это возможно благодаря родовому и видовому многообразию технологий, используемых в управленческой деятельности.

Развитие технологий менеджмента во многом зависит от решения проблемы технологизации антропологических и гуманитарных знаний. При всех современных достижениях в области информационных технологий есть немало темных пятен в создании «формализованного языка» для широкого спектра управленческой информации.

Дело в том, что не всякое знание технологично, в чем нетрудно убедиться, например, обращаясь к гуманитарному знанию. Во-первых, гуманитарные знания, как правило, характеризуются познавательной направленностью. Во-вторых, им свойственны абстрактность, отвлеченность от конкретных условий, возможность произвольного толкования некоторых понятий. В-третьих, им присуще богатство художественного языка, символическое разнообразие, подтекстовая колоритность.

Попытки придать гуманитарной информации знаковые обозначения, перевести ее на язык формул пока малоэффективны. Получен-

ные результаты весьма условны и не гарантируют точности заложенных в них сведений. Все это подтверждает, что гуманитарная информация трудоемка для технологической обработки как по содержанию, так и по форме; фундаментально данную проблему можно решить при создании специальных научно-исследовательских подразделений. Их целью должна стать разработка формализованного языка для создания технологий менеджмента.

Для пояснения сложности решения этой проблемы сошлемся на два факта. В психологии (общей и социальной) существует около 70 точек зрения по поводу понимания психологической структуры личности. Многие из них убедительны. В педагогической, этической, социологической и социально-психологической литературе зафиксировано более 40 понятий трудового коллектива. Каждое из них также обосновано.

Подобное можно сказать о многих основных понятиях технологий менеджмента, в овладении которыми заинтересованы менеджеры. Многие из них внимательно следят за соответствующей литературой, способны ее гносеологически оценивать. Существует немало специалистов, которые имеют свою точку зрения по таким понятиям, как «психологическая структура личности» и «трудоустройство». При отсутствии унифицированного толкования данных понятий, знакомая с «технологической карточкой» по индивидуальной работе с персоналом или «конструированию» трудового коллектива, они могут оказаться в затруднительном положении. Не исключено, что они могут или отвергнуть все притязания ученых на истину, или пользоваться своим пониманием явлений или процессов.

Можно утверждать, что чем духовно возвышеннее будет «топа», тем естественнее будет происходить выдвижение талантливых и достойных руководителей. Неудивительно, что управленец с современным менталитетом все больше проникается пониманием важности технологий менеджмента, которые ориентированы на продуктивную работу с людьми.

Сделаем еще важное замечание, касающееся объекта технологии. Объект и замысел диктуют необходимость соответствующего информационного обеспечения, материальных условий, финансовых средств, управленческих способов воздействия на людей для соблюдения гуманности обращения с людьми при реализации замысла. В качестве объекта технологий менеджмента выступает «поле жизни»

деятельности» отдельной личности, различных социальных общностей, взаимодействие человека и природы.

Сложность и, как правило, неповторимость объекта, этичность замысла, повышенные требования к выбору условий, средств и способов его реализации - все это ставит технологии менеджмента в ряд технологий наибольшей профессиональной трудоемкости.

Технологии менеджмента - это самые наукоемкие технологии. Разработка каждой такой технологии требует переработки огромного объема информации, специальной ее селекции, обращения к результатам новейших научных открытий. Они не могут быть «пробными», что на практике избежать трудно, поэтому надо на теоретическом уровне свести к минимуму ошибки, в результате которых возможно нанесение ущерба здоровью или личному достоинству людей. Для этого при их разработке необходимо многократное логическое осмысление по схеме «концепция - гипотеза - версия - вариант». Лучше десять раз взвесить все «за» и «против», чем один раз поступить безответственно.

Технологии менеджмента весьма трудно алгоритмизировать. Принцип кооперационности универсален для многих технологий. В технологиях менеджмента его применение крайне ограничено. Процесс реализации замысла часто невозможно разбить на последовательный ряд операций или алгоритмов.

У технологий менеджмента низкий коэффициент гарантированности достижения замысла. К этому должен быть психологически готов каждый. Отсутствие гарантированности «конечного» результата технологий менеджмента обусловлено противоречивостью и уникальностью их объекта. По словам И. Гете, «под каждой надгробной плитой покоится непознанное мироздание». С этой проблемой постоянно сталкиваются многие из тех, кто обращается к названным технологиям. Объект, с которым они работают, подвержен воздействию такого массива внутренних и внешних детерминант, что четко определиться в них зачастую не представляется возможным.

Технологии менеджмента - особый вид профессиональной деятельности. Владение ими доступно людям, обладающим незаурядными личностными и профессиональными качествами, имеющим большой жизненный опыт и прошедшим специальную подготовку.

Без технологий менеджмента сам менеджмент неэффективен. По мере осознания этого будет расширяться круг людей, обращающихся

к ним но деловым соображениям, и это несмотря на то, что к дискредитации технологий менеджмента может привести неуместное их применение или еще хуже - использование в целях преднамеренного насаждения духовного тоталитаризма по отношению к личности.

Нужно признать, что технологии менеджмента может применять только тот, кто обладает незаурядным интеллектом, обостренной потребностью общения с людьми, развитой интуицией, коммуникабельностью и эмпатией. Желательно, чтобы они прошли специальную подготовку по полному курсу управленческой антропологии и привлекались к периодической переподготовке по их овладению.

Освоение технологий менеджмента повышает требования к профессиональному отбору и подготовке управленцев. Их успех может стать значительным, если они отнесутся с должной заинтересованностью к созданию в организациях и фирмах служб по работе с персоналом, обеспечат необходимые условия для привлечения к их работе талантливых антроповедов. Затраченные средства оправдают себя, а руководители получат возможность ярко проявить свои деловые дарования и личностную незаурядность.

Классификацию технологий менеджмента можно произвести по различным признакам. Тот факт, что отсутствует научно обоснованная система, регулирующая область технологий менеджмента, позволяет варьировать критерии классификации в широком диапазоне. По работе [3] приведем в качестве примера несколько классификаций:

по масштабу применения: макротехнологии и микротехнологии;

по длительности реализации: долгосрочные технологии (свыше 1 месяца) и краткосрочные технологии (до 1 месяца);

по уровню иерархии может быть выделено столько технологий, сколько имеется уровней вложения, т.е. набор определенных технологий составляет отдельную технологию более высокого порядка;

по результату применения: корректирующие и вещественные;

по цели создания технологии: обучающие, задающие параметр, интенсифицирующие, ограничивающие.

Технологии менеджмента в организации могут быть разделены на две категории: технологии по подготовке управленческих решений (технологии диагностики) и технологии их реализации. В первом случае речь идет о создании алгоритмизированного диагностического средства, позволяющего определить, насколько состояние объекта соответствует требуемому уровню, который устанавливается при по-

мощи концептуальных схем или эталонных образцов. Технология же реализации - алгоритмизированная система средств, обеспечивающая доведение объекта до этого эталонного состояния.

Совершенно очевидно, что особое управленческое действие начинается с познания сути происходящих процессов, выдвижения новых идей, установок, что характеризует, прежде всего, содержание управления, уровень управленческого мышления. Без умения выдвинуть инновационные цели и задачи управления, а затем найти адекватные методы их решения не может быть эффективного управления. Поэтому проблема повышения эффективности управления напрямую связана с эффективностью технологий менеджмента.

По мнению автора [45], управленческие технологии имеют двухъярусную структуру: технологии целевого управления (ТЦУ) определяют набор технологий процессорного управления (ТПУ). Руководитель должен сначала определиться с выбором конкретной технологии целевого управления, а затем в качестве инструментария использовать соответствующий ей набор процессорных технологий. ТЦУ - это технологии, основанные на приоритете целей над ситуациями. ТЦУ ориентирует управленческую деятельность на достижение цели: решение должно быть направлено на изменение ситуации, а не на устранение возмущающих воздействий. В состав ТЦУ входят: инициативно-целевая, программно-целевая и регламентная технологии.

Ниже приводится таблица эффективного применения ТЦУ в зависимости от типа организации, правовой формы и численности ее персонала (табл. 2).

Каждая ТЦУ наиболее эффективна при использовании вместе с ней набора четырех ТПУ (приоритеты их применения определяет руководитель).

В состав процессорных входят шесть технологий управления: по результатам, на базе потребностей и интересов, путем постоянных проверок и указаний, в исключительных случаях, на базе «искусственного интеллекта» и на базе активизации деятельности персонала. На рис.8 приведена схема наборов при реализации технологий целевого управления.

Однако такой подход весьма укрупненно трактует технологии менеджмента и вряд ли может быть полезен практическим управленцам. Во многих работах существуют главы, параграфы, однако быту-

Таблица 2. Приоритеты целевых технологий в управленческой деятельности

Группы, формы и численность организаций			Приоритеты технологий
Микро	Все формы организаций с численностью персонала 5-10 человек	Рисковое производство	Инициативно-целевая Регламентная Программно-целевая
		Типовое производство	Регламентная Программно-целевая Инициативно-целевая
Малые	Товарищества, общества, кооперативы, унитарные предприятия с численностью до 100 человек		Программно-целевая Регламентная Инициативно-целевая
Средние	Открытые и закрытые акционерные общества с численностью 1-5 тысяч человек		Программно-целевая Регламентная Инициативно-целевая
Социумы	Крупные объединения, финансово-промышленные группы, государства с численностью свыше 100 тысяч человек		Только регламентная технология



Рис. 8. Состав набора для реализации целевых технологий

ет, как правило, словесное описание последовательности операций или процедур, что затрудняет представление этой технологии, и даже возможности ее применения.

- Авторами представлены технологии [8]:
- принятия управленческих решений;
 - реализации управленческих ролей;
 - элементов менеджмента;
 - типов управления в экономических системах;

решения управленческих задач;
социально-психологического обеспечения.

Каждая группа включает несколько технологий, объединенных общностью назначения и областей применения. Каждая технология представлена в виде некоторой совокупности процедур, которые необходимо выполнить для их реализации. В некоторых технологиях менеджмента похожи отдельные процедуры и даже некоторые совокупности процедур. Это далеко не полное представление технологий, и могут появиться новые классификационные группы. Кроме того, и в перечисленных выше группах могут появиться новые технологии.

Разработанные при участии автора технологии менеджмента представлены в работах [6-17].

В настоящую работу не включены технологии бизнес-проектирования, так как они являются комплексными и состоят из различных видов технологий.

4.3 Технологии реализации управленческих ролей

Все организации имеют некоторые общие характеристики, включая и необходимость управления. Неудивительно поэтому, что управленческая деятельность также имеет много общих характеристик. Проблемой классификации и систематизации этих характеристик занимались многие ученые, одним из которых был Г. Минцберг, который обобщил и выделил управленческие роли [33].

Роль, по его определению, является «набором определённых поведенческих правил, соответствующих конкретному учреждению или конкретной должности». При этом «отдельная личность может влиять на характер исполнения роли, но не на её содержание».

Г. Минцберг выделяет 10 ролей, которые, по его мнению, принимают на себя управленцы в различные периоды деятельности и в разной степени интенсивности. Он классифицирует их в рамках трёх крупных категорий: межличностные роли, информационные роли и роли по принятию решений. При этом указывается, что эти роли не могут быть независимы одна от другой. Наоборот, они взаимосвязаны и взаимодействуют для создания единого целого процесса решения какой-либо задачи.

Межличностные роли вытекают из полномочий и статуса руководителя в организации и охватывают сферу его взаимодействий с

людьми. В данную категорию входят: **глава**, в компетенцию которого входит выполнение обычных обязанностей правового или социального характера; **лидер**, являющийся ответственным за мотивацию и активизацию подчинённых и выполняющий связанные с этим обязанности; **связующее звено** обеспечивает деятельность саморазвивающейся сети внешних контактов и источников информации.

Эти межличностные роли могут сделать руководителя пунктом сосредоточения информации, что даёт ему возможность и одновременно заставляет его играть информационные роли и действовать в качестве центра обработки информации.

В категорию информационных ролей включаются: **приёмник информации**, осуществляющий поиск разнообразной информации, которую в зависимости от обстоятельств использует в интересах своего дела; **распространитель информации**, передающий информацию, полученную из внешних источников или от других подчинённых членам организации; **представитель**, передающий информацию для внешних контактов относительно планов, политики, действий, результатов работы организации.

Принимая на себя межличностные и информационные роли, руководитель способен играть управленческие роли, связанные с принятием решений: **распределитель ресурсов**, т.е. передающий различные средства и ресурсы организации; **устраняющий нарушения**, корректирующий действия организации в период неожиданных событий; **ведущий переговоры**, представляющий организацию на всех значительных и важных переговорах; **инициатор**, ищущий новые возможности для организации, разрабатывающий и запускающий проекты по совершенствованию деятельности организации.

Все эти роли, взятые вместе, определяют объём и содержание работы управленца независимо от характера конкретной организации.

Анализ содержания управленческой работы является полезным объяснением того, чем занимается руководитель.

В процессе своей деятельности каждый член организации сталкивается с людьми и, общаясь с ними, играет определенную роль. Дадим краткую характеристику каждой роли по Г. Минцбергу [33].

Глава - человек, обладающий наибольшей властью в организации. Он пользуется уважением и доверием коллектива. Типичная должность - руководитель организации.

Лидер - человек, способный воздействовать на людей, побудить их к достижению общей или своей личной цели. Он ответственен за мотивацию и активацию подчиненных, набор, подготовку работников и связанные с этим обязанности. Должность - работа с людьми (начальник отдела).

Связующее звено - посредник при столкновении интересов различных групп, уровней организации. Обеспечивает деятельность специалистов, которые предоставляют информацию и оказывают услуги. Должности - председатель профсоюза, заместитель директора, менеджер.

Получатель информации - исследует и получает разнообразную информацию (в основном текущую) специализированного характера, выступает как нервный центр внешней и внутренней информации, поступающей в организацию. Должности - диспетчер, работник отдела связей с внешними организациями.

Распределитель информации - передает информацию членам организации; часть этой информации носит чисто фактический характер, другая требует интерпретации отдельных фактов для формирования взглядов организации. Должность - работник отдела информации.

Представитель - человек, представляющий и защищающий интересы организации. Передает информацию для внешних контактов организации относительно планов, политики, действий, результатов работы организации, действует как эксперт по вопросам данной отрасли. Должности - начальник отдела маркетинга или рекламы, менеджер-маркетолог.

Инициатор - работник, катализирующий необходимые для развития фирмы процессы (инновационные, конструктивные конфликты). Изыскивает возможности внутри самой организации и за ее пределами, разрабатывает и запускает «проекты по развитию», приносящие изменения, контролирует разработку определенных проектов. Должности - стратегический или инновационный менеджер.

Устраняющий нарушения - отвечает за корректировочные действия, когда организация оказывается перед необходимостью важных и неожиданных нарушений. Должности - руководитель соответствующих временных структур, антикризисный управляющий.

Распределитель ресурсов - отвечает за эффективное распределение ресурсов, что фактически сводится к принятию или одобрению

всех значительных решений в организации. Должность – главный экономист.

Ведущий переговоры - ответственный за представительство организации на всех значительных и важных переговорах. Человек, способный соблюдать четкую позицию, противостоять внешнему воздействию. Должности - менеджеры по продажам или закупкам, работники отдела сбыта.

Каждая роль имеет определенную технологию реализации - совокупность процедур, операций, выполняемых специалистом или руководителем в определенной последовательности. Технологии реализации управленческих ролей представлены в прил. 1-10.

Следует учитывать, что роль - характеристика процедурная, операционная, иногда неформальная, а в деятельности специалиста на поверхность выступают функциональные обязанности или должность. Существует ли взаимосвязь между должностью и ролью? Ответ очевиден: работник просто не сможет хорошо выполнять свои обязанности, не имея способностей выполнять многие процедуры из разных ролей. Отсюда можно сделать вывод: каждой должности соответствует определенная управленческая роль или, точнее, несколько ролей, смешанных в определенной пропорции. Проведя соответствующие исследования (наблюдая за количеством рабочего времени, затрачиваемого на выполнение каждой роли в рамках должности), можно определить содержание должности с точки зрения ролей.

Исходя из этого, при определении компетенции того или иного специалиста, следует знать его способность выполнять роли, составляющие ту или иную должность. Эти способности, с одной стороны, можно оценить, с другой - развить и связать.

Оценить ролевые способности можно в условиях, максимально приближенных к реальным. Эти условия можно воспроизвести с помощью интенсивных образовательных технологий (ИОТ), в частности, имитационных, ролевых, проблемно-ситуационных игр, организационных, социально-психологических и других тренингов, профессиональных тестов [13].

Использование ИОТ для определения и развития ролевых способностей позволяет вывести специалиста на более высокий уровень профессионализма.

Тренинговые и игровые ситуации могут показать неспособность специалиста выполнять какую-либо роль и, следовательно, необхо-

димость обучения этим навыкам, развития в нем соответствующих способностей.

В то же время эти ситуации могут помочь выявить скрытые возможности специалиста в выполнении им определенной роли и позволят использовать трудовые ресурсы организации с большей пользой для нее и самого специалиста.

В результате проведения этих исследований каждый человек займет «свое» место в организации, что будет способствовать всемерному развитию его способностей, а также улучшит социально-психологический климат в коллективе, повысит удовлетворенность трудом и, как следствие, мотивацию и производительность труда.

При построении технологий управленческих ролей необходимо учитывать то обстоятельство, что роли являются процессуальным состоянием человека. В реальности роли не имеют явно выраженного начала и конца, они плавно трансформируются из одной в другую при стечении определенных обстоятельств. Иногда в поведении специалиста присутствуют сразу несколько управленческих ролей, преобладающая роль является доминантной.

В технологиях управленческих ролей следует выделять целевой, поддерживающий (атрибутивный), функциональный блоки.

Целевой блок определяет цели управленческой роли, показывает назначение определенного типа поведения человека. Формирование целей позволяет точно определить движущие мотивы личности.

Атрибутивный блок устанавливает параметры личности, которыми должен обладать человек, играющий определенную роль. Набор атрибутов является динамической переменной и изменяется в соответствии с приоритетными функциями каждой роли в каждый момент времени.

Функциональный блок определяет непосредственно те функции и процедуры, выполнение которых подразумевает данная управленческая роль. Функции имеют чрезвычайно сложные взаимосвязи между собой, а также с входными и выходными параметрами роли, образующимися индивидуальным образом в каждой конкретной ситуации.

Рассматривая эволюцию управления организаций, можно заметить и проследить рост значимости социального фактора в менеджменте.

Анализ социальной и психологической структуры личности показывает обусловленность деятельности личности не только внешними факторами, но и внутренними, личностными, социально-психологическими и моральными установками, всем внутренним духовным миром. В связи с этим сейчас появляется задача более детального анализа мыследеятельностной сущности личности, которая проявляется прежде всего в выполнении личностью различных социальных функций, что имеет не только теоретическое, но и практическое значение.

В научной литературе утвердилось мнение, что специальной социологической теорией личности является ролевая концепция, в понятийном аппарате которой ведущими выступают «социальный статус» и связанные с ним требования или «ролевые предписания».

Понятие «социальная роль» было выработано в начале XX в. в работах Э. Дюркгейма, М. Вебера, позднее - Т. Парсонса, Т. Шибутани, Р. Липтона и др. [28, 57]. В дальнейшем оно получило отражение в различных социологических построениях, прежде всего в функционалистских и интеракционистских. В последнем случае имеются в виду конвенциональные межличностные роли. В функциональном понимании определение социальной роли дано Р. Липтоном через статусные позиции, права и обязанности личности.

Широко используется это понятие в концепциях, отождествляющих жизненные ситуации с игрой и сводящих деятельность человека к разыгрыванию определённых стандартных ролей в стандартных ситуациях. Понятия «социальная роль» и «игра» отражают определённые типовые жизненные ситуации.

Различают (например, по Т. Шибутани) два типа социальных ролей - конвенциональные и межличностные. Первые означают предписанный образец поведения, которое ожидается и требуется от человека в данной ситуации. Вторые определяются взаимодействием людей друг с другом. Каждый человек играет какую-то роль, поэтому именно роль, а не сам человек, является той единицей, которая подлежит изучению. В соответствии с исходными положениями автор различает «играние роли» и «принятие роли».

Под игранием роли понимается организация поведения в соответствии с групповыми нормами, а под принятием роли - требование к действующему лицу, чтобы оно всегда представляло себя на месте другого человека. В соответствии с этим предлагается следующая

способ разрешения жизненных конфликтов и противоречий: «Сложное приспособление возможно благодаря тому, что, понимая роль других, человек может представить себе, как они будут реагировать на то, что он делает или собирается делать, но чтобы понять это, участник должен представить самого себя в положении другого» [15].

Конфликты и противоречия между людьми нередко являются результатом непонимания ими ролей друг друга. Для преодоления такого непонимания и, соответственно, предотвращения конфликтов и противоречий необходимо осознание взаимных прав и обязанностей по отношению друг к другу.

Наиболее известной отечественной социально-ролевой теорией является теория Л.И. Божович [6]. Она исходила из того, что человек занимает в обществе определённую позицию или должность, а с ней непременно связана совокупность прав и обязанностей.

Исходя из этого, можно представить систему взаимодействующих должностей или позиций, а позицию - как структурно оформленную единицу. Роль в такой интерпретации означает совокупность действий, производимых субъектом для реализации его позиции.

Структура общества с позиции ролевых функций непосредственно связана с организацией как формой социальной общности.

Данная проблема представляет большое практическое значение. Разграничение управленческих ролей (набором определённых поведенческих правил, «процедур», соответствующих конкретной организации или должности) - это достаточно сложная задача, которую приходится решать в процессе управления, так как создать идеальную систему, в которой бы выполнялись определённые, строгие рамки действий, невозможно.

Каждая должность включает в себя зачастую несколько управленческих ролей, и от того, как выполняет специалист каждую из ролей, зависит благосостояние организации. Но каждая роль - процесс технологический, и каждый из управленцев должен отдавать себе отчёт в том, что он и его специалисты умеют делать (в достаточных рамках), а что нет, так как они могут влиять на характер исполнения роли, но не на её содержание. Необходимо строить отношение к той или иной должности, а следовательно, и работать там, где умения сотрудника раскроются в полной мере. Процесс этот очень сложный, а порой и долговременный, но результат, который можно получить от оптимального использования ролевых качеств, будет более высоким.

Выстраивая общую схему уровней управления организации, необходимо говорить об уровне ролевых характеристик или об их общей значимости для организации. Большинство ролей управленцев различного уровня совпадают и переплетаются, но несмотря на это каждая из таких ролей имеет свой определённый вес. Сопоставляя их в процентном эквиваленте, надо большее внимание уделять ролевым функциям руководителей более низшего уровня (руководители более мелких подразделений), порядка 60%, так как их ролевой вклад носит более законченный характер.

Основанием для ролевых функций низшего звена служат ролевые функции управленцев среднего звена (их около 30%), но эти роли носят более расплывчатый характер. Говоря об управленцах высшего звена, необходимо отметить, что их деятельность не имеет чёткого завершения, они находятся в постоянном движении и не могут в полной мере контролировать весь ход событий в организационной структуре. Поэтому их вклад, оценивающийся в 10%, является наиболее показательным для всей организации, так как является отправной точкой для других управленцев. К тому же, высшему руководству принадлежит ряд ролей, являющихся только их прерогативой, и именно они ставят занимаемую ими должность на более высокую ступень, ступень институционального уровня.

4.4 Технологии элементов менеджмента

Важную роль в управленческой деятельности играют элементы менеджмента. Рассмотрим некоторые технологии по реализации элементов менеджмента.

В управленческой деятельности способность оказывать влияние на поведение и деятельность людей называется **властью** [32]. Власть может относиться к индивиду, группе и организации в целом.

Технология власти представлена в прил. 11.

Технологии власти в некоторой части похожи друг на друга, т.е. имеют схожие операции, однако отличаются методами и средствами, которые и создают, в конечном итоге, существенное отличие на практике и в результатах.

Коммуникации или деловое общение - одна из основных функций в менеджменте организационной деятельности. Можно было бы преуспевающим физиком-теоретиком или программистом и не умеющим

общаться. Однако не может быть преуспевающего руководителя, испытывающего трудности с коммуникациями [13].

Совещание представляет собой способ открытого коллективного обсуждения и коллективных решений. Регламент совещания начинается с открытия совещания в точно назначенное время, независимо от того, сколько человек ещё не подошло; необходимо соблюдать продолжительность совещания.

Оптимальная длительность оперативных совещаний - 20-30 минут, проблемных - 1,5-2 часа.

Рассмотрение одного сложного вопроса должно укладываться в 40-45 минут, выступления в прениях - 5-15 минут. Рекомендуется на совещании с десятками участников через каждые 45-50 минут делать перерыв на 10 минут, с сотнями участников - через каждые 1,5 часа объявлять перерыв на 15 минут.

Специально избранная комиссия по подготовке решения составляет проект, который зачитывается на совещании. Участники совещания вносят в проект добавления и изменения. После этого решение утверждается на совещании. Председатель совещания подводит итоги обсуждения и формулирует решение, которое обсуждается и утверждается. Технология совещания представлена в прил. 12.

Мотивация - это совокупность внешних и внутренних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают ее границы и формы и придают ей направленность. Зная мотивы, можно разработать эффективную систему менеджмента персонала. Для этого нужно знать механизмы возникновения мотивов и приведения их в действие. Потребности возникают и находятся внутри человека, они достаточно общие для разных людей, но имеют определенное индивидуальное проявление. Устранить потребности можно по-разному: удовлетворить, подавить или не реагировать на них.

Технология процесса мотивации изображена в прил. 13. Важнейшим фактором повышения производительности и качества работ является наличие стройной системы мотивации в организации и механизмов ее доведения до каждого работника.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Албастова Л.Н.* Технологии эффективного менеджмента: Учеб.-практ. пособие. М.: ПРИОР, 1998. 258 с.
2. *Афанасьев В.Г.* Социальная информация и управление обществом. М., 1975. 364 с.
3. *Бестужев-Лада И. В., Наместникова Г. А.* Социальное прогнозирование: Курс лекций. М.: Пед. об-во России, 2001. 389 с.
4. *Бир С.* Мозг фирмы. М.: Радио и связь, 1993. 416 с.
5. *Богданов А.А.* Тектология. Всеобщая организационная наука. М.: Экономика, 1989. Кн. 1. 305 с., кн. 2. 350 с.
6. *Братищев И.М., Макарян А.С.* Социальная рыночная экономика и механизм ее становления в России. М.: Экономика, 2003. 216 с.
7. *Бурков В.Н.* Основы математической теории активных систем. М.: Наука, 1977. 225 с.
8. *Винер. Н.* Кибернетика или управление и связь в животном и машине/ Под ред. Г.Н. Поварова. М.: Наука, 1983. 340 с.
9. *Генкин Б.М.* Экономика и социология труда: Учеб. М.: Норма – ИНФРА-М, 2001. 441 с.
10. *Герасимов Б.Н.* Основы российского менеджмента: теория, методология, технологии: Учеб. пособие. Пенза: МАКУ, ПДЗ. 572 с.
11. *Герасимов Б.Н., Морозов В.В.* Технологии менеджмента. Самара: СГТУ, 2001. 182 с.
12. *Герасимов Б.Н., Сероногов В.В.* Корпоративное управление: Учеб. пособие. Самара: СГАУ, 2004. 236 с.
13. *Герасимов Б.Н., Чумак В.Г.* Поведенческий менеджмент: Учеб. пособие. Самара: СГАУ, 2003. 83 с.
14. *Герасимов Б.Н., Чумак В.Г.* Поведенческий менеджмент организации: Учеб. пособие. Самара: СГАУ, 2003. 376 с.
15. *Герасимов Б.Н., Чумак В.Г., Яковлева Н.Г.* Менеджмент персонала: Учеб. пособие. Ростов н/Д, Феникс, 2003. 445 с.
16. *Глазьев С.Ю.* Теория долгосрочного экономического развития. М.: ВладДар, 1993. 310 с.
17. *Гумилев Л.Н.* Этногенез и биосфера Земли. Л.: ЛГУ, 1989. 486 с.
18. *Дафт Р.* Организации: Учебник для психологов и экономистов. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. 352 с.
19. *Емельянов С.В.* Организационные системы управления; прин-

ципы построения структурных схем// Актуальные проблемы управления. М.: Знание, 1972. 415 с.

20. *Жан К., Савона П.* Геоэкономика. М.: AdMarginem, 1997. 207с.

21. *Иванов В.Н., Патрушев В.И.* Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М.: Экономика, 2001. 327 с.

22. *Иванов В.Н., Патрушев В.И.* Социальные технологии: Учеб. пособие. М.: АСТМС, Муниципальный мир, 204. 488 с.

23. *Казначеев В.П.* Здоровье нации, просвещение, образование. Кострома М.: Прогресс, 1991. 456 с.

24. *Казначеев В.П., Спирин Е.А.* Космопланетарный феномен человека. Проблемы комплексного изучения. Новосибирск: Наука, СО РАН, 1991. 304 с.

25. *Карпов А.В.* Психология менеджмента: Учеб. пособие. М.: Гардарика, 1999. 584 с.

26. *Кнорринг В.И.* Теория, практика и искусство менеджмента: Учеб. М.: НОРМА, ИНФРА-М, 1999. 528 с.

27. *Коммонер Б.* Замыкающийся круг. Л.: Наука, 1974.

28. *Коптюг В.А.* Конференция ООН по окружающей среде и развитию (Рио-де-Жанейро, июнь 1992 г.); Информационный обзор. Новосибирск: СО РАН, 1992. 62с.

29. *Красовский Ю.Д.* Сценарии организационного консультирования. М.: Новости, 2000. 366 с.

30. *Круглов М.И.* Структура управления коллективом. М.: Русск. дел. лит., 1998. 768 с.

31. *Крючков Ю. А.* Теория и методы социального проектирования. М., 1992. -244 с.

32. *Курбатов В. И., Курбатова О. В.* Социальное проектирование: Учеб. пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. 412 с.

33. *Лисичкин В.А.* Теория и практика прогностики. М.: Наука, 1972. 312 с.

34. *Луков В.А.* Социальное проектирование: Учеб. Пособие: 4-е изд., испр. М.: МГСА, 2003. 240 с.

35. *Льюис Р.Д., Райфа Х.* Игры и решения. М.: Изд-во иностр. лит, 1961. 431 с.

36. *Мангейм М.Л.* Иерархические структуры. М.: Мир, 1970. 397 с.

37. *Мерсер Д.* ИБМ. Управление в самой преуспевающей корпорации мира. М.: Прогресс, 1991. 456 с.

38. Месарович М., Мако Д., Такахара И. Теория иерархических многоуровневых систем. М.: Мир, 1973.
39. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Учеб. Пер. с англ. М.: Дело, 1992. 701 с.
40. Мехонцева Д.М. Самоуправление и управление: Вопросы общей теории систем. Красноярск: КГУ, 2000. 248 с.
41. Мильнер Б.З. Теория организации: Учеб. М.: ИНФРА-М, 1999. 480 с.
42. Молчанов А.М. Время и эволюция// Системные исследования. М.: Наука, 1974. 396 с.
43. Мысин Н.В. Теория социального управления. СПб.: СЗАГС, 1998. 384 с.
44. Новое качество высшего образования в современной России: Концептуально-программный подход. М.: Иссл. центр, 1995. 199с.
45. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством. Кн 1. СПб.: УЭиФ, 1996. 454 с.
46. Петрушенко Л.А. Принцип обратной связи: Некоторые философские и методологические проблемы управления. М.: Мысль, 1967. 276 с.
47. Печчей А. Человеческие качества. 2-е изд. М.: Прогресс, 1985. 312 с.
48. Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов: Учеб. пособие. М.: Логос, 2001. 294 с.
49. Поспелов Г.С., Ириков В.А. Программно - целевое планирование и управление. М.: Наука, 1976. 396 с.
50. Растринин Л.А. Системы экстремального управления. М.: Наука, 1970. 392 с.
51. Райфа Г. Анализ решений. М.: Наука, 1977. 396 с.
52. Рассыпов В.А., Ромашина С.Я., Ушакова Е.В. Философия здоровья: проблемы обоснования, дисциплины// Педагогическая теория, методология, практика. Барнаул: БГПУ. 1998. №2. С. 119-123.
53. Реймерс Н.Ф. Надежды на выживаемость человечества. Концептуальная экология. М.: Россия молодая, 1992. 367с.
54. Романенко И. В. Социальное и экономическое прогнозирование: Конспект лекций. СПб: Изд-во Михайлова В.А., 2000. 64 с.
55. Рормозер Р. Кризис либерализма. М.: Ин-т философии, 1996. 291 с.
56. Режабек Е.А. Капитализм: проблема самоорганизации. Рос-

тов-н/Д.: РГУ, 1993. 321 с.

57. Российская энциклопедия социальной работы/ Ин-т социальной работы; Под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. - М., 1997. Т. 1. 364 с; Т. 2. 405 с.

58. *Санталайнен Г. и др.* Управление по результатам: Пер. с фин. М.: Прогресс, 1993. 320 с.

59. *Солодовников В.В., Бирюков В.Ф., Тумаркин В.М.* Принцип сложности в теории управления. М.: Наука, 1977. 344 с.

60. Социальная политика, уровень и качество жизни: Словарь /Под ред. В. Н. Бобкова, А.П. Починка. М.: ВЦУЖ, 2001. 288 с.

61. Социальное управление: теория и методология. В 2 ч. Учеб. пособие/ А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов и др. ч. 1. М.: Муниципальный мир, 2004. 320 с.

62. Социальное управление: теория и методология. В 2 ч. Учеб. пособие/ А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов и др. ч. 2. М.: Муниципальный мир, 2004. 312 с.

63. Социальный менеджмент: Учеб. пособие/ В.Н. Иванов, В.И. Патрушев др.. М.: Высш. Шк.. 2002. 271 с.

64. Социальный менеджмент: Учеб /Под ред. Д. В. Валового. М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. 381 с.

65. *Субетто А.И.* Россия и человечество на «перевале» истории в преддверии третьего тысячелетия. СПб.: ПАНИ, 1999. 827 с.

66. *Субетто А.И.* Качество - основа решения проблемы устойчивого развития в России// Электроника. 1995.-№1. С.58-63.

67. *Субетто А.И.* Проблема качества человека и образования в контексте управления качеством жизни и императива выживаемости человечества в XXI веке// Стандарты и качество. 1995.№ 1. С.58-63.

68. *Субетто А.И.* Социогенетика, системогенетика, общественный интеллект, образовательная генетика и мировое развитие. М.: Исслед. Центр, 1994. 156 с.

69. *Субетто А.И.* Системогенетика и теория циклов. Ч. 1,2. М.: Исслед. центр, 1994. 243 с.

70. *Субетто А.И., Чумак В.Г.* Основы социального менеджмента. М.: Машиностроение, 1999. 429 с.

71. *Тихомирова А.В.* Менеджмент (теория и методология): Учеб. пособ. М.: ИНФРА-М, 2000. 128 с.

72. *Тощенко Ж. Т.* Социология: Общий курс. 2-е изд., доп. и перераб. М.: Прометей, Юрайт, 1998. 511 с.

73. Уемов А.И. Типы и критерии простоты. Киев: Наук, думки, 1972.

74. Управление проектами/ Под ред. В.Д. Шапиро. СПб.: Дви ТриИ, 1996. 610 с.

75. Усманов Б. Ф. Социальная инноватика: Учеб. пособие. М.: Ин-т молодежи, 2000. 335 с.

76. Фролов С.С. Основы социологии: Учеб. М.: Экономика, 1997. 435 с.

77. Чумак В.Г., Герасимов Б.Н. Особенности корпоративного обучения менеджеров// Педагогический менеджмент и прогрессивные технологии в образовании: Сб. статей XI междунар. науч.-метод. конф. Пенза: ААН, ПДЗ, 2004. С. 271-274.

78. Чумак В.Г., Герасимов Б.Н. Особенности российского социального менеджмента// Современный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие: Сб. ст. II всерос. науч.-метод. конф. Пенза: ПДЗ, 2004. С. 224-227.

79. Чумак В.Г., Герасимов Б.Н. Проблемно-ситуационные игры и инновационной деятельности организации// Вестн. СГАУ. 2003. № 2(4). С. 68-75.

80. Щеглова С. Н. Социальное прогнозирование, проектирование и моделирование: Учеб. практикум/ Моск, гуманит.-социальн. академия. М.: Социум, 2001. 96 с

81. Шепель В.М. Человековедческая компетентность менеджера. М.: Народное просвещение, 1999. 432 с.

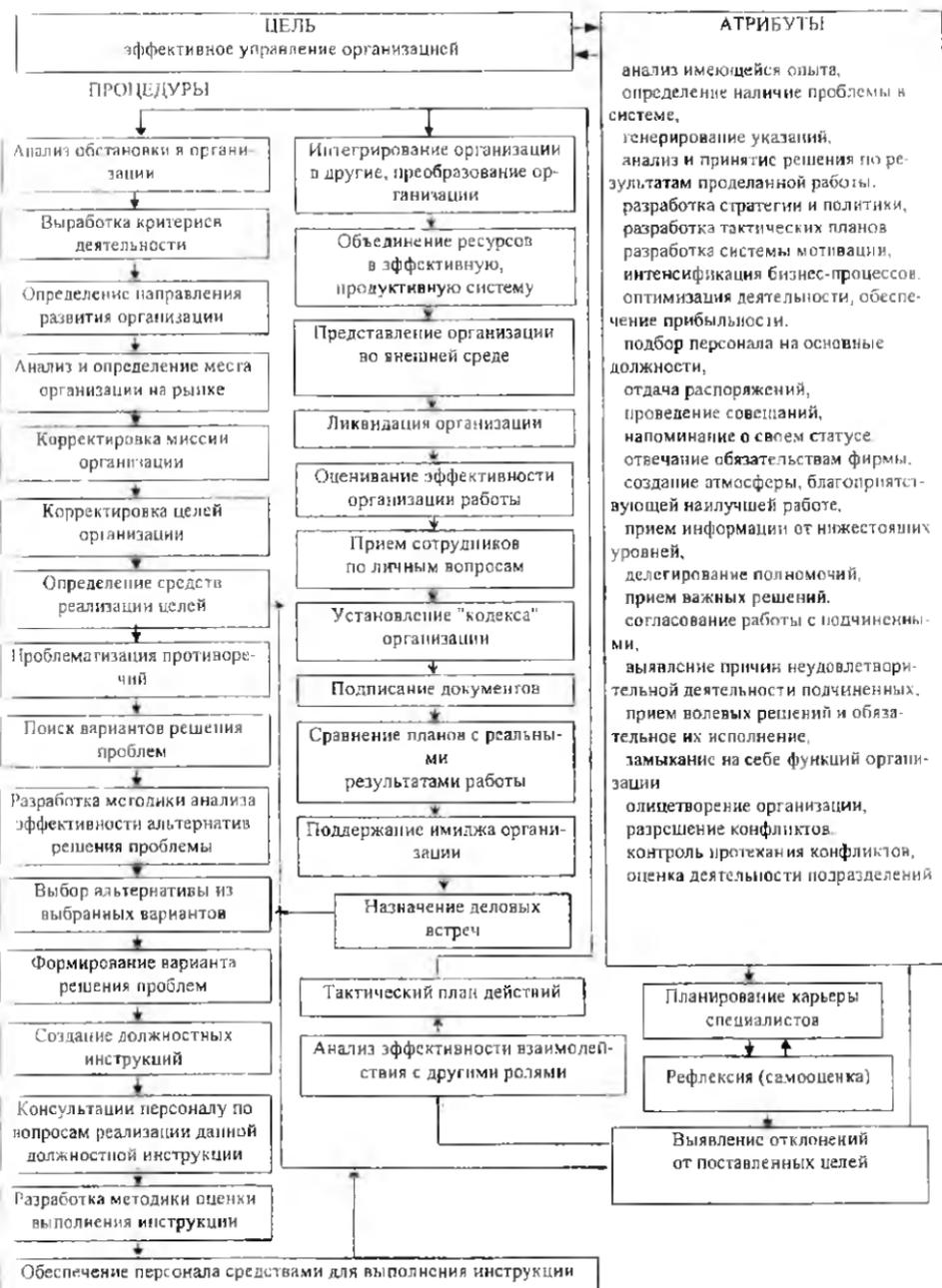
82. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования: Описание, объяснение, понимание социальной реальности. М.: Добросвет, 1998. 596 с.

83. Янг С. Системное управление организацией: Пер. с англ. М.: Сов. радио, 1972. 456 с.

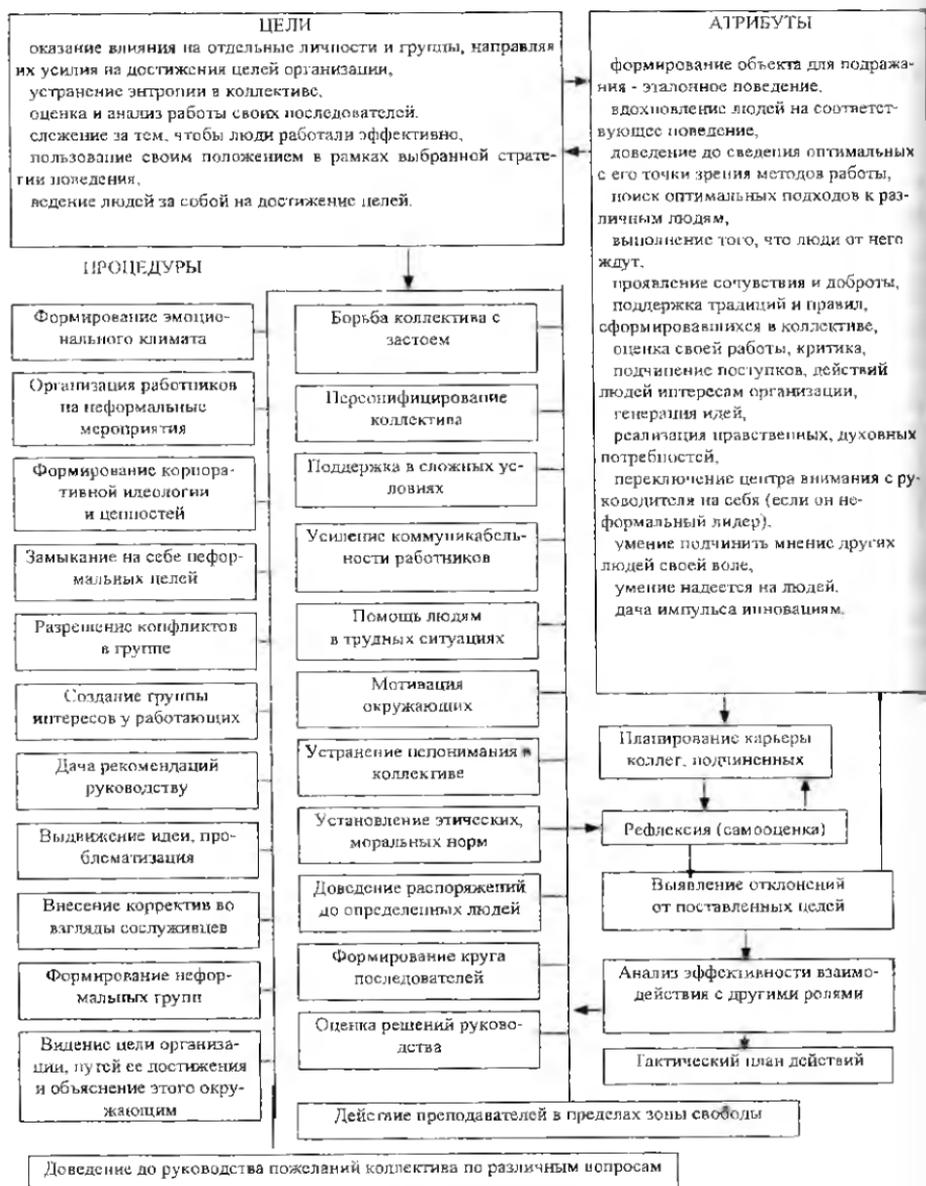
84. Яхонтова Е.С. Эффективные технологии управления персоналом. СПб.: Питер, 2003. 272 с.

85. Hachstein R. Einfuhrung in die technische Ablauforganisation. 2, uberbearb. Aufl. Vunchen. Wien: Hansetr, 1988. 285 p.

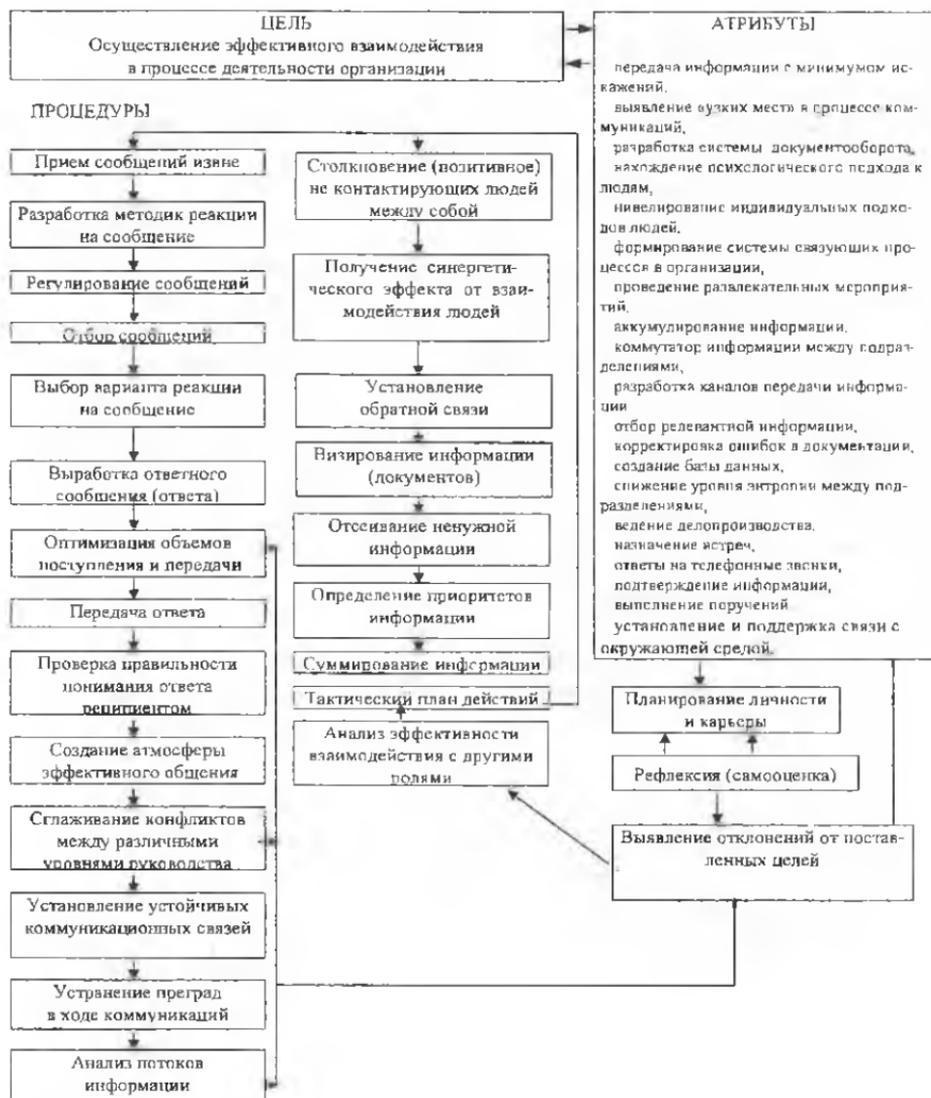
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ГЛАВА»



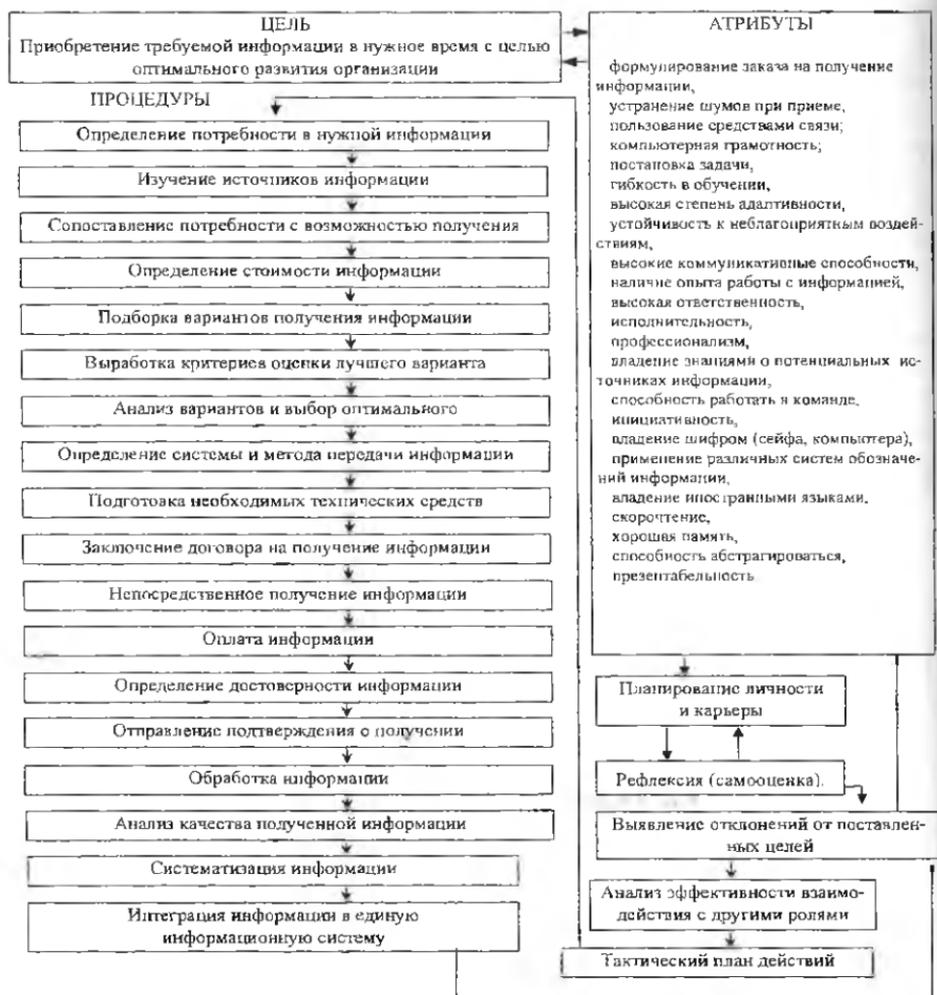
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ЛИДЕР»



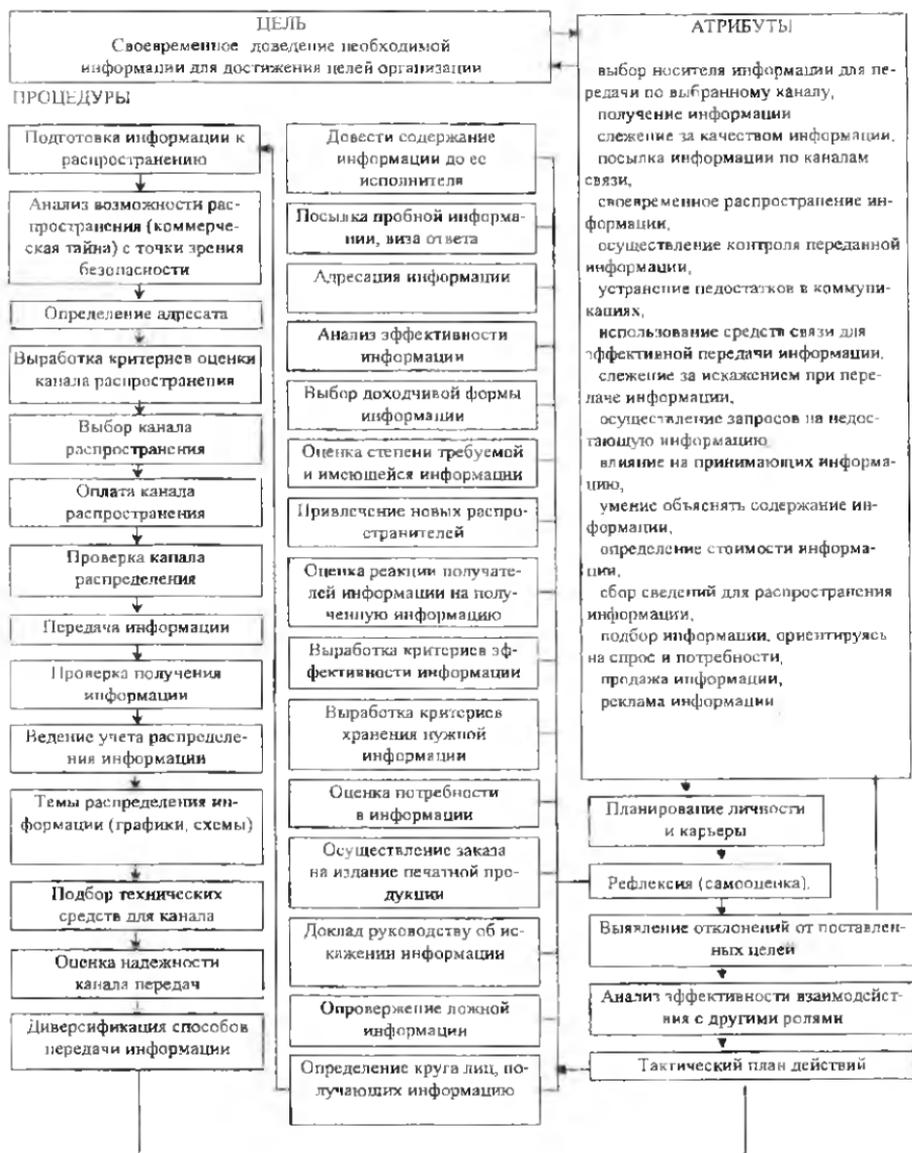
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «СВЯЗУЮЩЕЕ ЗВЕНО»



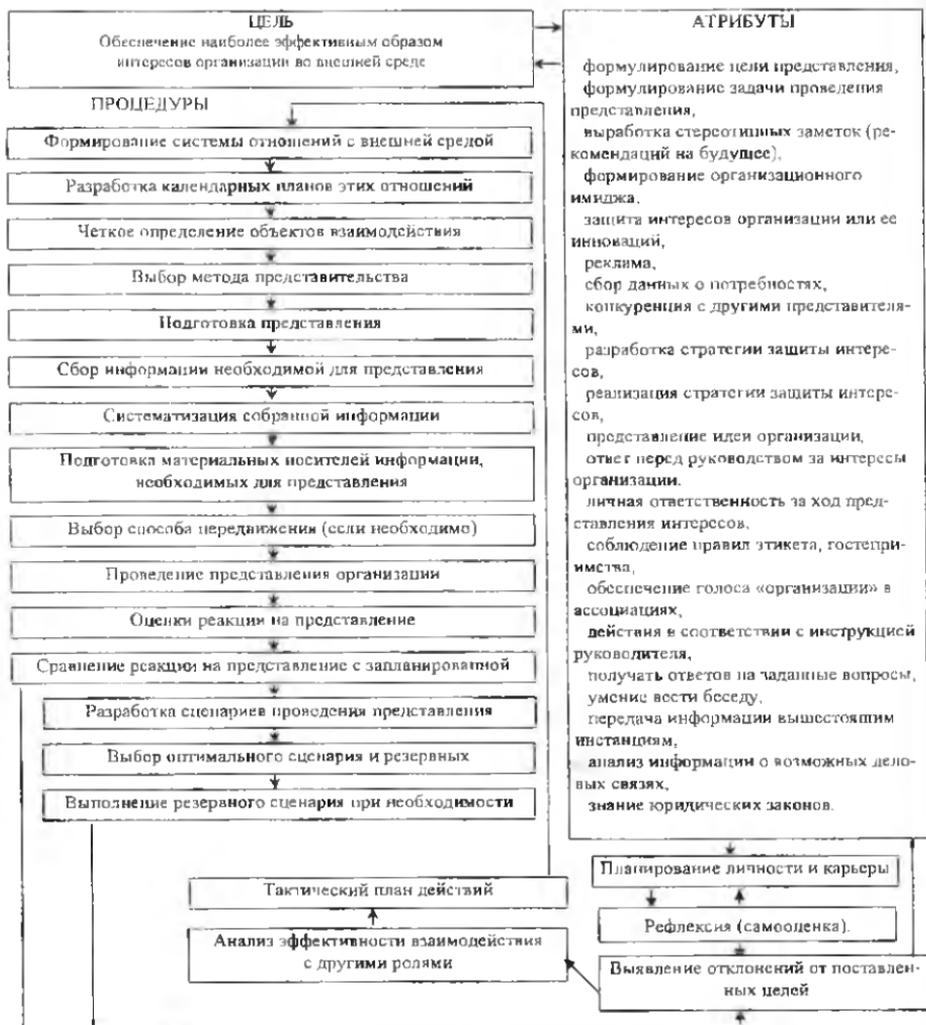
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ПОЛУЧАТЕЛЬ ИНФОРМАЦИИ»



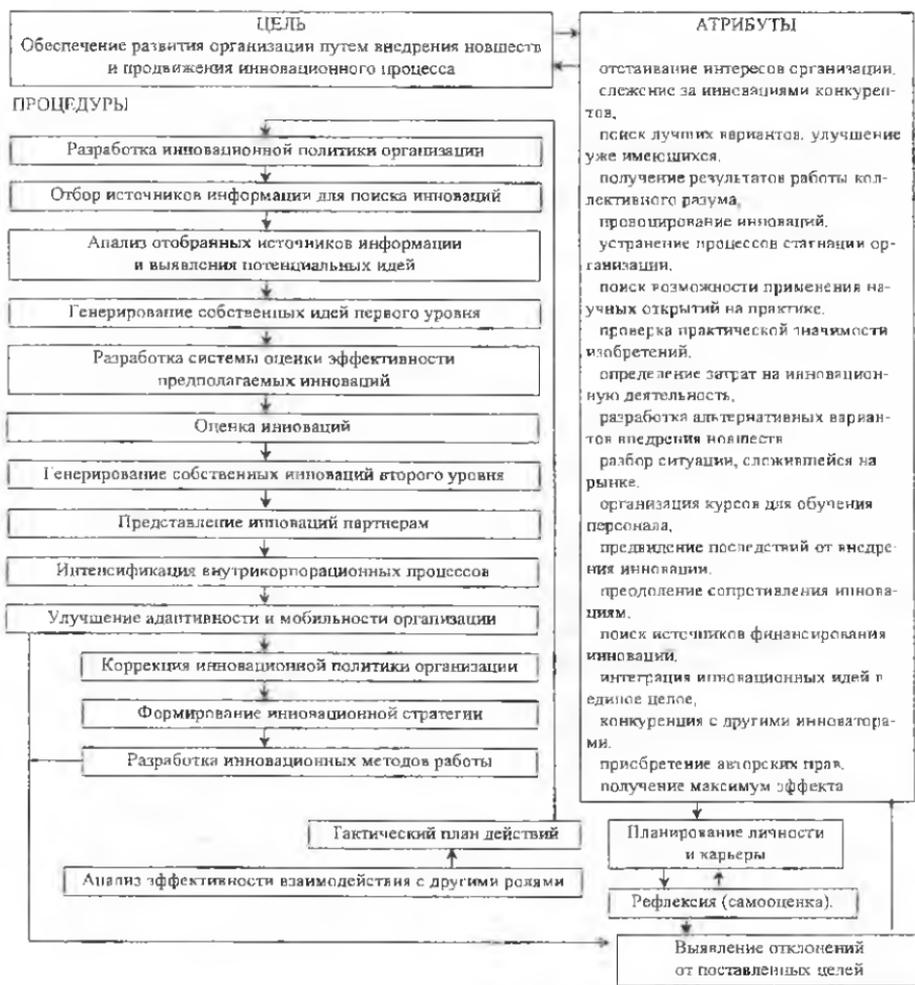
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «РАСПРОСТРАНИТЕЛЬ ИНФОРМАЦИИ»



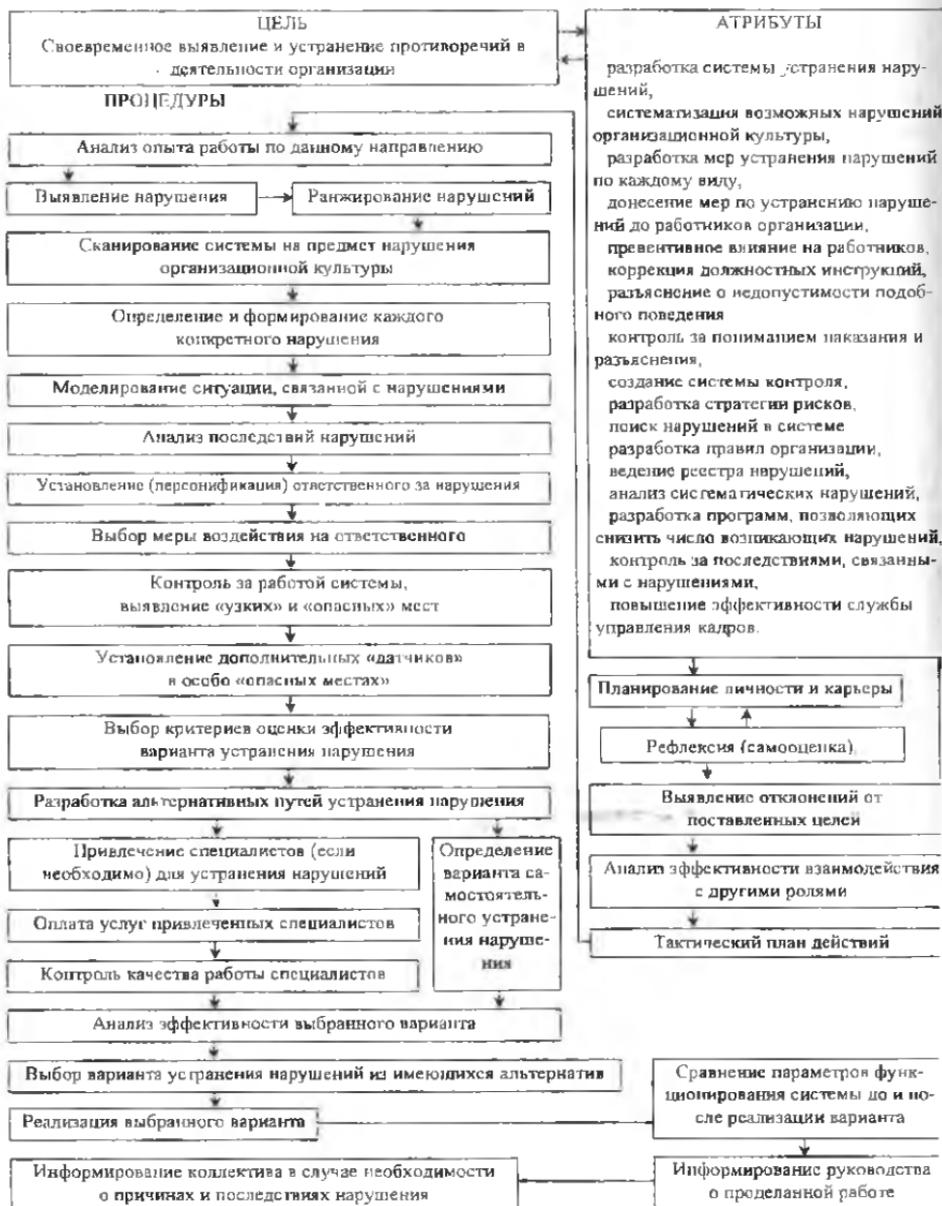
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ПРЕДСТАВИТЕЛЬ»



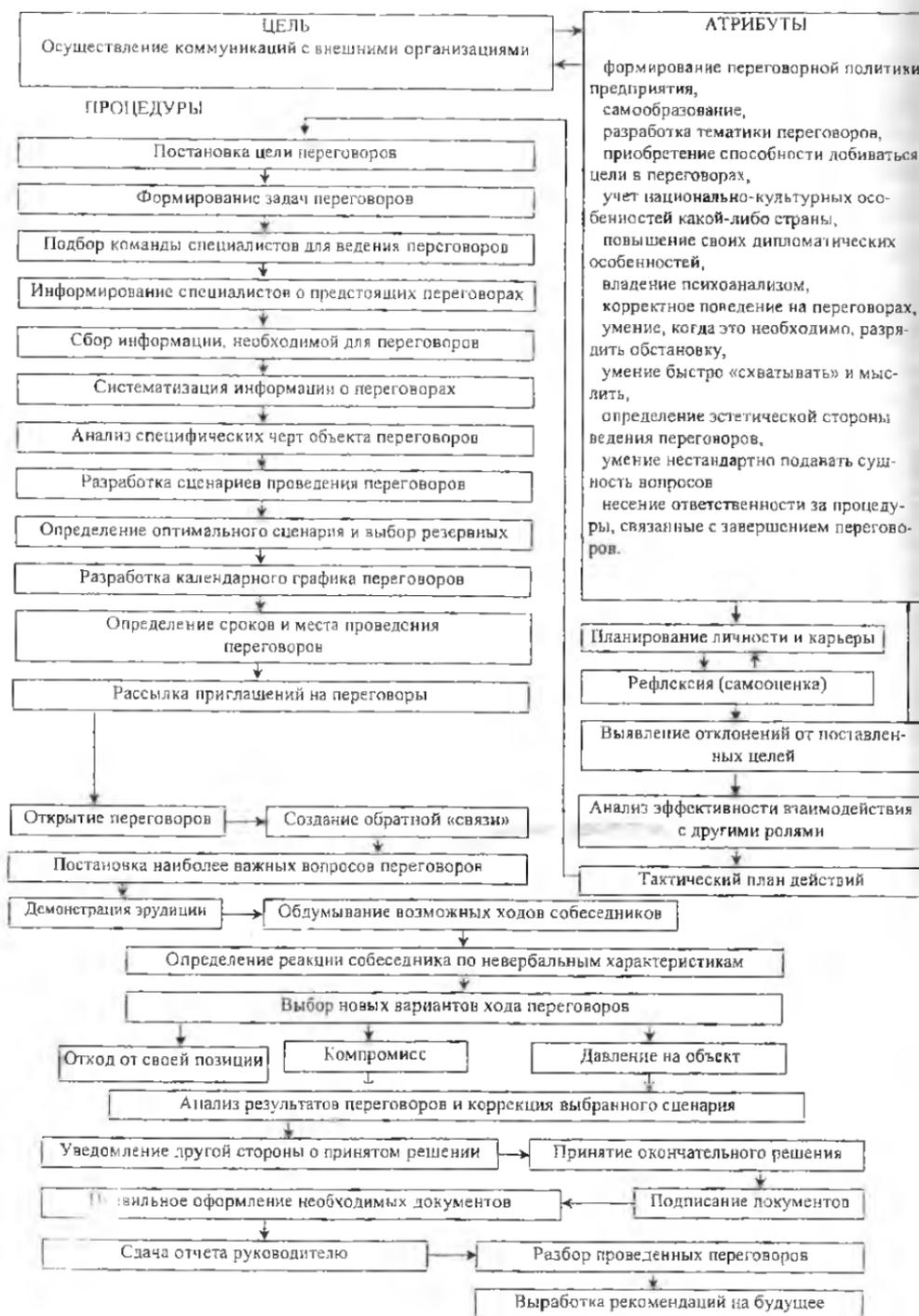
ПРИЛОЖЕНИЕ 7. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ИННОВАТОР»



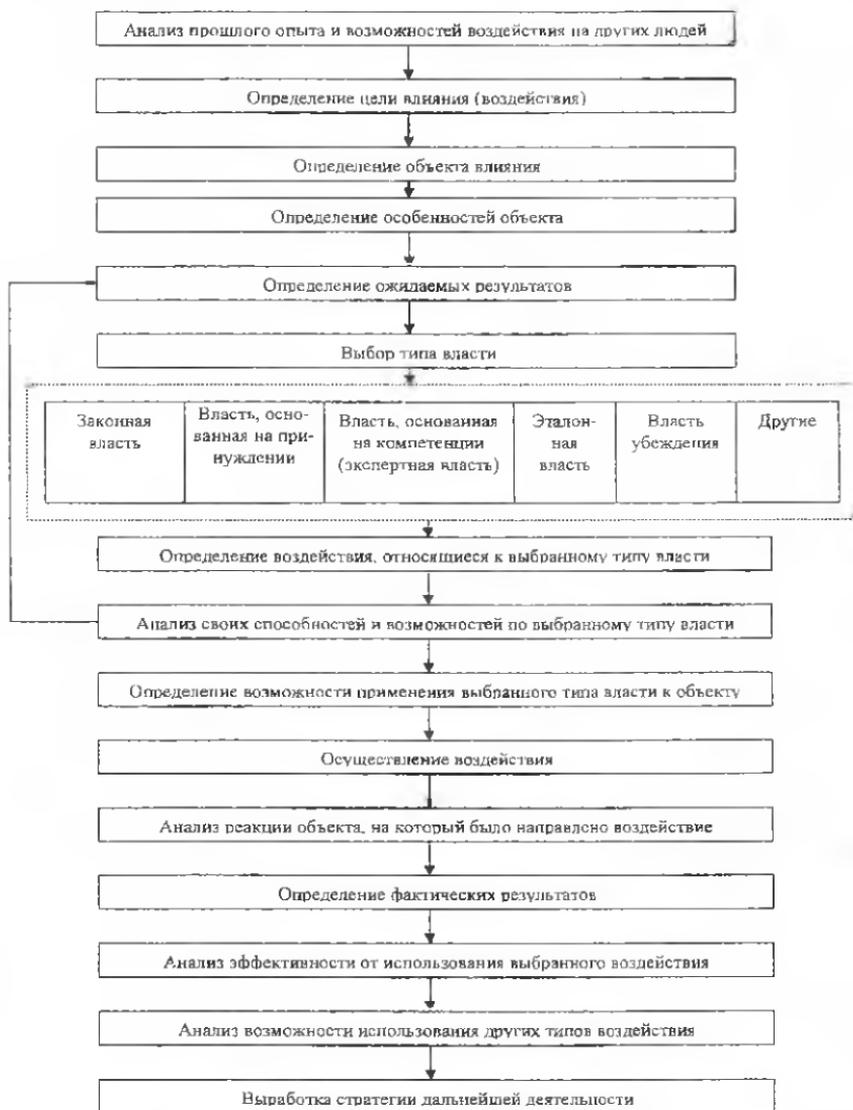
ПРИЛОЖЕНИЕ 8. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «УСТРАНЯЮЩИЙ НАРУШЕНИЯ»



ПРИЛОЖЕНИЕ 10. ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ РОЛИ «ВЕДУЩИЙ ПЕРЕГОВОРЫ»



ПРИЛОЖЕНИЕ 11. ТЕХНОЛОГИЯ ВЛАСТИ



ПРИЛОЖЕНИЕ 12. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЯ

Подготовка



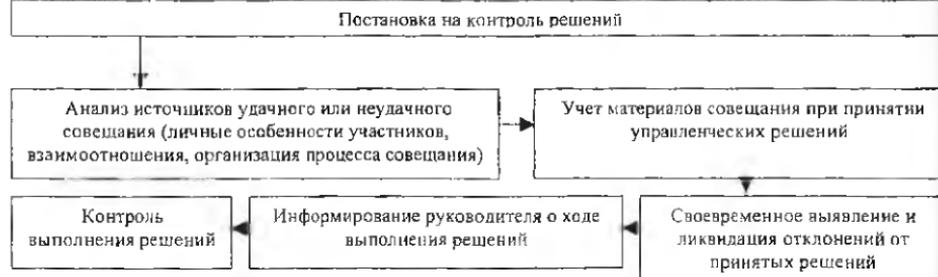
Проведение



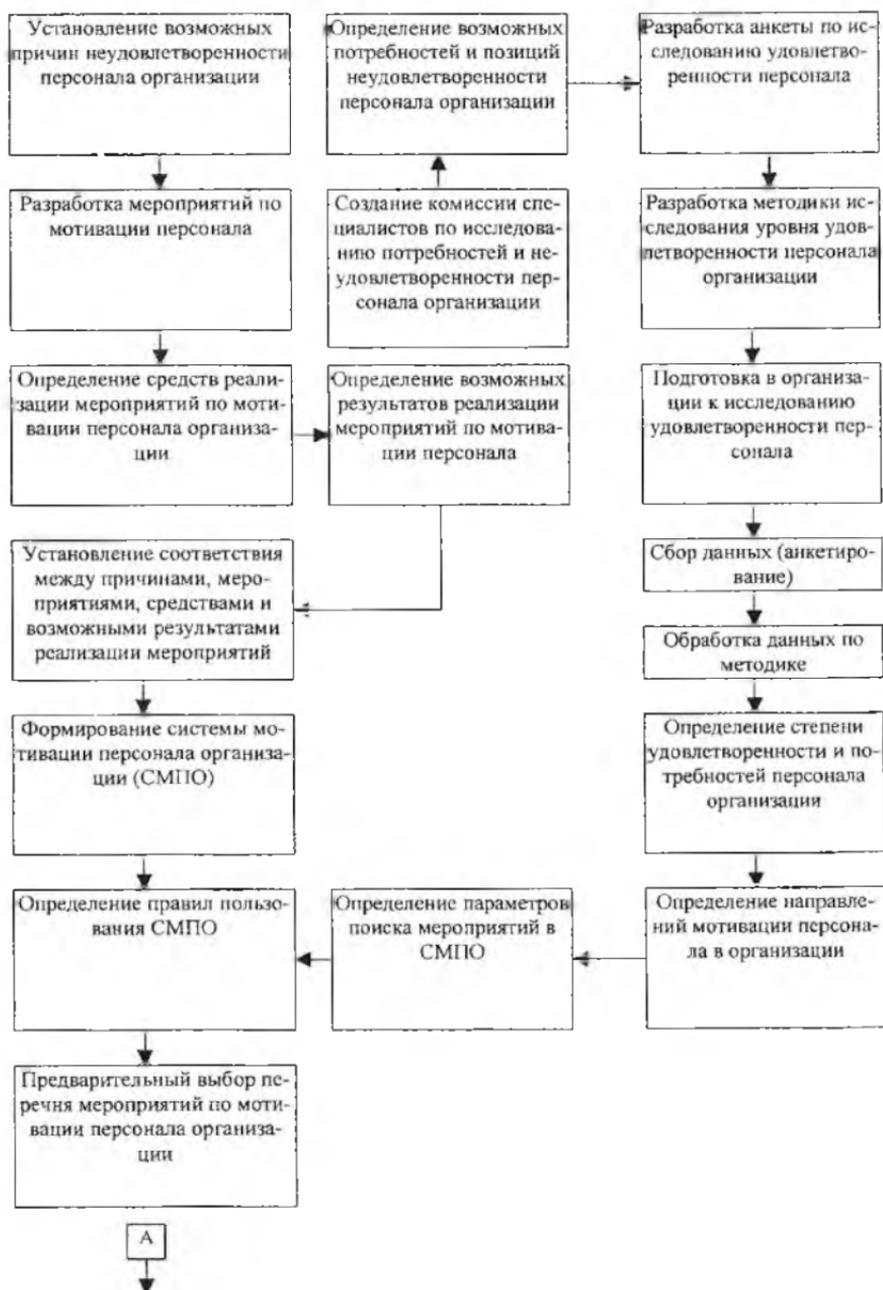
заключительные операции

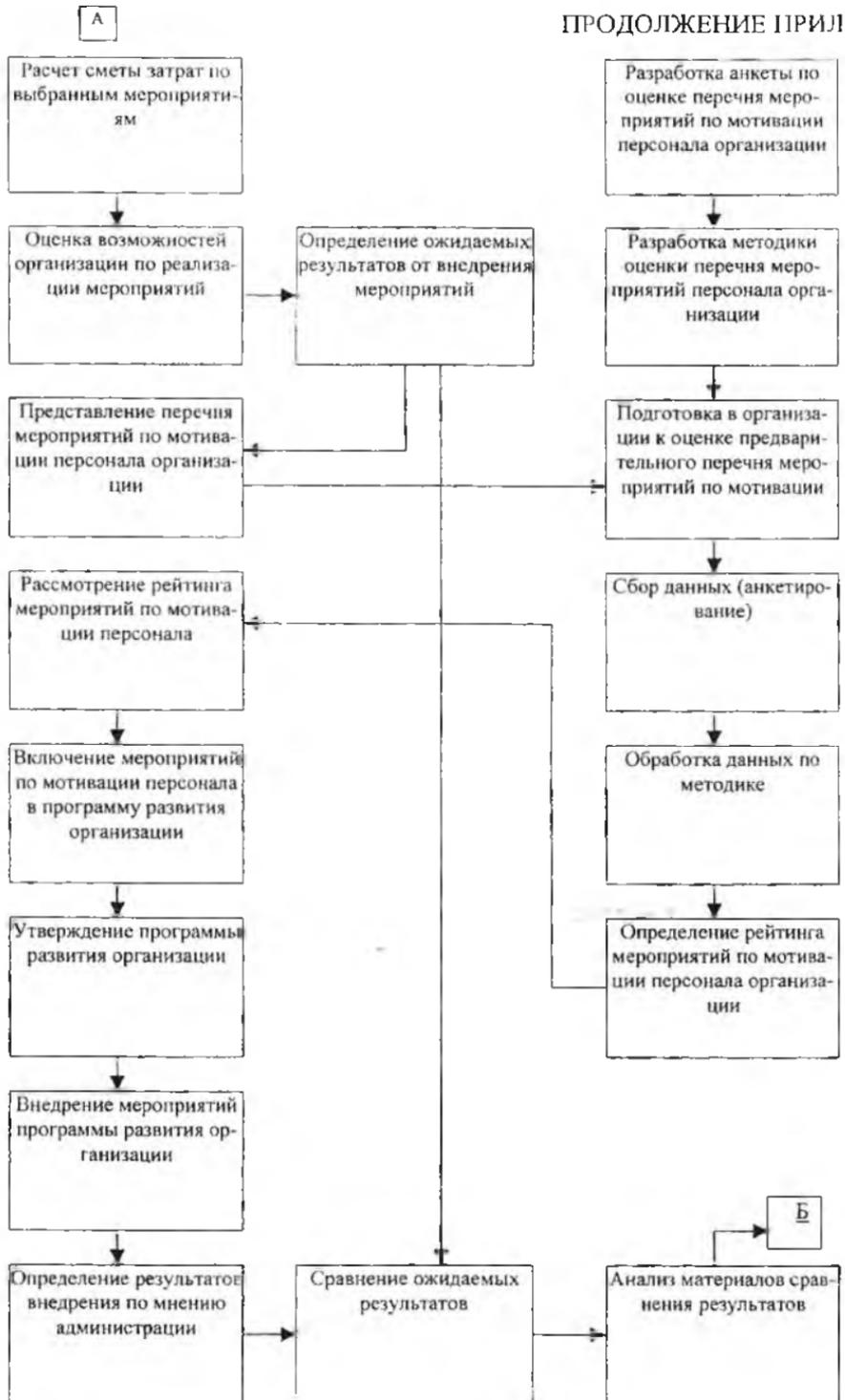


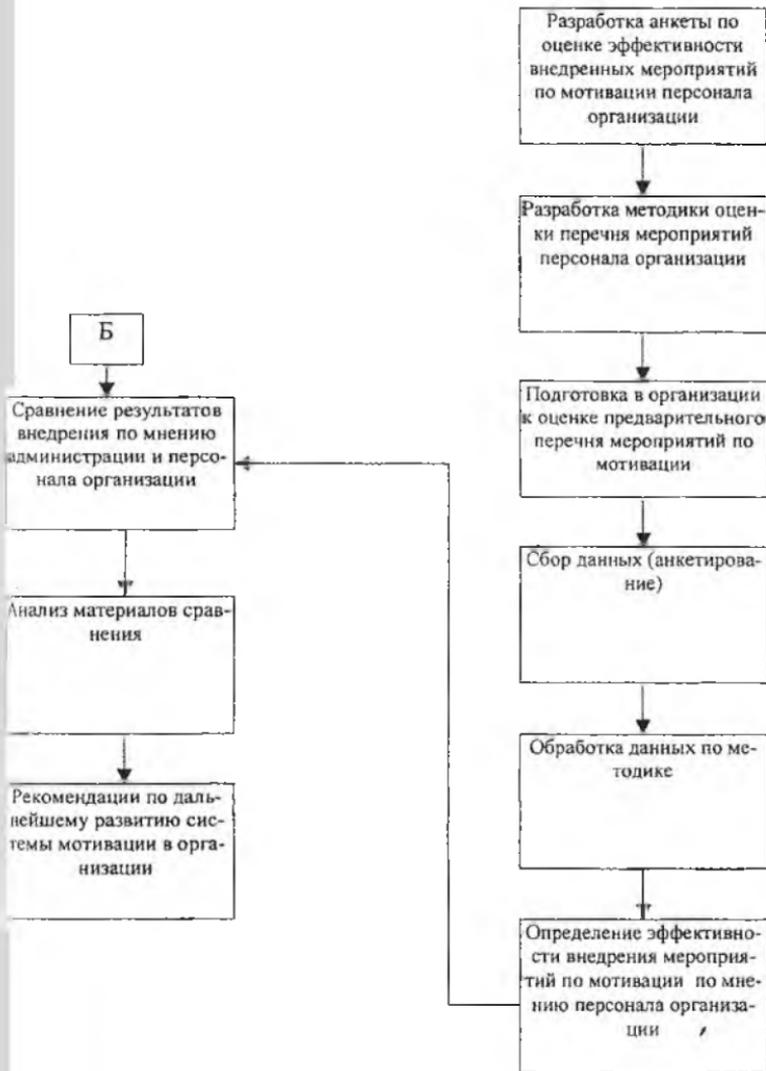
Анализ



ПРИЛОЖЕНИЕ 13. ТЕХНОЛОГИЯ МОТИВАЦИИ







Учебное издание

*Герасимов Борис Никифорович,
Чумак Вадим Геннадьевич*

СОЦИАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Учебное пособие

Редактор Н.С. Куприянова
Корректор И.Н. Петрова

Подписано в печать 12.12.04. Формат 60X84 1/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 10,87. Усл. кр.-отт. 10,87. Уч.-изд. л. 10,89.
Тираж 500 экз. Заказ 64. Арт. С-19/2004.

Самарский научный центр Российской академии наук
443002, Самара, Студенческий переулок, 3

Международный институт рынка,
443030, Самара, ул. Желябова, 21