

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра «Управление персоналом и психологии»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.19 Социология управления

Направление подготовки – 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль подготовки – «Государственная и муниципальная служба»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Нормативный срок обучения: 5 лет

Форма обучения: заочная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций	4
1.1 Лекция № 1 Социология управления как отрасль научного знания	4
1.2 Лекция № 2, 3 Возникновение и основные этапы развития социологии управления	6
1.3 Лекция № 4, 5 Управление как предмет социологического анализа	14
1.4 Лекция № 6 Внешняя социальная среда управления	19
1.5 Лекция № 7 Социальные институты управления и социальные организации	29
1.6 Лекция № 8, 9 Социальные потребности, интересы и мотивация в управлении	37
1.7 Лекция № 10, 11 Социология бюрократии	44
1.8 Лекция № 12, 13 Социологические аспекты культуры и этики управления	47
1.9 Лекция № 14 Социальные технологии	54
1.10 Лекция № 15, 16 Управление и манипулирование	60
1.11 Лекция № 17 Общественное мнение и социальное управление	65
1.12 Лекция № 18, 19 Управление и средства массовой коммуникации	70
2. Методические указания по проведению семинарских занятий	77
2.1 Семинарское занятие № С-1 Социология управления как отрасль научного знания	77
2.2 Семинарское занятие № С-2 Возникновение и основные этапы развития социологии управления	77
2.3 Семинарское занятие № С-3 Возникновение и основные этапы развития социологии управления	77
2.4 Семинарское занятие № С-4 Управление как предмет социологического анализа	78
2.5 Семинарское занятие № С-5 Управление как предмет социологического анализа	78
2.6 Семинарское занятие № С-6 Внешняя социальная среда управления	78
2.7 Семинарское занятие № С-7 Социальные институты управления и социальные организации	79
2.8 Семинарское занятие № С-8 Социальные потребности, интересы и мотивация в управлении	79

2.9	Семинарское занятие № С-9 Социология бюрократии	80
2.10	Семинарское занятие № С-10 Социологические аспекты культуры и этики управления	80.
2.11	Семинарское занятие № С-11 Социальные технологии.	80
2.12	Семинарское занятие № С-12 Управление и манипулирование	81
2.13	Семинарское занятие № С-13 Общественное мнение и социальное управление	81
2.14	Семинарское занятие № С-14 Управление и средства массовой коммуникации	82

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1. 1 Лекция № 1 (2 часа).

Тема: «Социология управления как отрасль научного знания»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Социология управления как отрасль социологии
2. Объект и предмет социологии управления.
3. Структура и функции социологии управления

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Социология управления как отрасль социологии

Социология как наука об обществе, позволяет получать достоверную информацию об обществе в целом и о проблемах социальных групп и общества в целом, а также знание социологии могут помочь повлиять на социальные процессы и изменять их в нужном направлении.

Т.к. общество — это сложный социальный организм, поэтому в социологии выделяют социальные уровни:

- 1) Теоретическая и эмпирическая социологии;
- 2) Макро- и микросоциология;
- 3) Прикладная и фундаментальная;
- 4) Общая и отраслевая социологии.

Социология, как особая отрасль, начинает формироваться в XX в. Причины отделения социологии управления от социологии:

- социальная значимость управленческих процессов в обществе;
- накопленный общий социологией объем знаний в области управления.

Т.о. социология управления — это результат взаимодействия теории управления, общей социологии, кибернетики, менеджмента.

Социология управления - специальная социологическая теория, изучающая процессы управления в различных типах общностей, организаций, институтов и общества в целом, осуществляемых для сохранения и обеспечения устойчивости развития соответствующей системы, упорядочения и совершенствования ее структуры, достижения ее целей. Она изучает многообразную деятельность органов управления, государственных и общественных, прежде всего как социальных систем, весь комплекс подбора, расстановки, формирования управленческих кадров, отношения и взаимодействия, складывающиеся между работниками аппарата управления и подчиненными им сотрудниками и организационными структурами. Она включает в свою предметную область также исследование и формирование целей управления с точки зрения социально-экономических и социально-психологических критериев, их соответствия интересам и ожиданиям управляемых, анализ и оценку социальных последствий принимаемых управленческих решений, определение эффективности управленческих действий. В центре ее внимания - изучение и совершенствование социальных механизмов систематического, основанного на достоверном знании, воздействия субъекта управления (управляющей подсистемы) на социальный объект (управляемую подсистему) для сохранения ее качественной специфики и целостности, обеспечения ее нормального функционирования, успешного движения к заданной цели. Социология управления в своем развитии базируется на сформулированных Ф. Тейлором, А. Файолем, М. Вебером, Г. Фордом, Г. Эмерсоном, Э. Мэйо, Р. Мертоном и другими крупными теоретиками и практиками управленческой деятельности принципах научного управления социальными и промышленными организациями.

Специфической особенностью социологии управления является то, что она относится к активной социологии. Социология управления, используя понятийный и методологический аппарат прикладной социологии, позволяет производить реальные изменения на различных уровнях взаимодействия людей.

Т.о. социология управления, как часть общей социологии, рассматривает процесс становления, функционирования и развития определённой сферы жизнедеятельности; исследует механизм социальных изменений и социальных отношений, закономерности социальных действий и поведение в процессе управления.

2. Объект и предмет социологии управления

Процесс управления включает в себя множество разнокачественных компонентов, вследствие чего он исследуется разными науками - политологией, социологией, психологией, экономическими науками. Однако каждая из них выделяет из него свой, только ей присущий объект и предмет исследования. *Объектом социологии управления* являются управленческие процессы, протекающие в обществе, его отдельных подсистемах (политической, экономической, социальной, социокультурной) или организациях (предприятиях, учреждениях и др.), рассматриваемые и интерпретируемые с точки зрения взаимодействия участвующих в них людей, объединённых в семейные, профессиональные, территориальные и иные группы и включённых в многообразные процессы сотрудничества, взаимопомощи, соперничества.

Предмет социологии управления составляет изучение, оценка и совершенствование процессов управления в различных типах общностей, организаций, социальных институтов и общества в целом, каждое из которых представляет собой специфическую систему социальных взаимодействий индивидов и их групп. Вычленение объекта и предмета социологии управления даёт возможность сформулировать определение и самой этой специфической отрасли социологического знания.

Объект С.У. включает:

- 1) реальные процессы С.У.;
- 2) методы и механизмы, достижения целей и задач;
- 3) социальную информацию о процессах С.У., с помощью метода эмпирического социального исследования.

Предметом С.У. выступает изучение деятельности субъектов управления по разработки решений направленных на реализацию основных направлений социальной политики.

Определив особенности социологии управления как специальной социологической теории, а также ее объект и предмет, можно сформулировать ее *основные задачи*.

Первая из основных задач социологии управления состоит в изучении реальных фактов, в которых проявляются особенности взаимодействия тех людей, которые управляют различными социальными общностями и организациями, и тех, кто, не занимая руководящих постов, не включены в управленческую деятельность и вынуждены подчиняться первым, выполнять их распоряжения, приказы, указания.

Вторая задача социологии управления заключается в том, чтобы из огромного и многообразного скопления реальных фактов управленческой деятельности выделить наиболее *важные, типичные* и на этой основе обнаружить тенденции развития процессов управления, их изменения в зависимости от изменяющихся социально-экономических, политических, социокультурных условий жизнедеятельности людей, развития их групп и общностей, общества в целом.

Третья задача социологии управления обусловлена необходимостью *объяснить* новшества, в силу каких обстоятельств возникают новые практические способы их реализации в управленческих процессах. Но если мы сумеем определить тенденции развития управленческой деятельности и оценить важность, практическую значимость новых управленческих теорий, перспективы их применения в более или менее отдалённом будущем, то это означает, что социология управления способна решить еще одну, *четвертую* задачу.

Сущность этой задачи составляет построение наиболее вероятных направлений и сценариев развития управленческой деятельности *в будущем*, т.е. *прогноз* ее совершенствования. *Пятая* задача - сформулировать научно обоснованные рекомендации

по совершенствованию системы управления, т.е. стать реально действующим средством повышения эффективности управленческой деятельности.

3. Структура и функции социологии управления

Вычленение основных задач социологии управления позволяет определить ее *основные функции*, которые непосредственно связаны с ее задачами и вытекают из них.

Первая из функций социологии управления - *познавательная*. Ее основная цель: изучить основные особенности управления как специфической сферы трудовой деятельности, определить ее роль и значимость в развитии общества и его подсистем, организаций, групп и т.п.

Вторая функция социологии управления - *оценочная*. Ее сущность состоит в том, чтобы оценить, в какой мере соответствует (или, напротив, не соответствует) существующая в данном обществе, организации система управления основным тенденциям этого общества, социальным ожиданиям, потребностям и интересам большинства населения; является ли она демократической, авторитарной или тоталитарной, развивает или сковывает инициативу отдельных индивидов, их групп и общностей.

Третья функция социологии управления - *прогностическая*. Она направлена на выявление наиболее вероятных и желательных изменений в управленческой деятельности в пределах ближайшего или более отдаленного будущего, т.е. на определение возможных траекторий развития управления, на его *прогнозирование*.

Четвертая функция социологии управления – *образовательная {обучающая}*. Сущность ее состоит в том, чтобы на основе определения и оценки значимости тех или иных управленческих концепций, тенденций их развития и совершенствования, прогнозирования их развития в будущем - распространять знания об управлении.

Наконец, социология управления может выполнять еще одну важную социальную функцию - вооружать управленческие кадры новыми приемами, технологиями управления, превращаясь тем самым в практически действующее *средство совершенствования* системы управления.

Объект, предмет задачи и функции социологии управления связаны между собою в единую многокомпонентную и многофункциональную систему, главное направление движения в которой - от объекта изучения к его предмету, от него - к определению задач, а от них – к пониманию сущности и значимости функций этой специальной социологической теории.

1. 2 Лекция № 2, 3. (4 часа).

Тема: «Возникновение и основные этапы развития социологии управления»

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Предпосылки возникновения социологии управления.
2. Представления об управлении обществом в классической социологии XIX в. (О. Конт, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм и др.)
3. Концепция научного менеджмента и научное управление.
4. Развитие социологии управления в России.
5. Социология управления в послереволюционной России.
6. Положение и развитие социологии управления на современном этапе.

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

1. Предпосылки возникновения социологии управления.

В широком смысле управление является неотъемлемым атрибутом любой системы - биологической, технической, социальной, который обеспечивает ее сохранение, развитие, упорядочение структуры, достижение целей. Формирование специфической отрасли научных знаний об управлении началось в конце XIX - начале XX в. Однако, прежде чем она выделилась в самостоятельную отрасль знаний, человечество на

протяжении тысячелетий накапливало опыт организации совместного труда, обмена продуктами материальной и духовной деятельности, что невозможно без управленческих действий, пусть самых примитивных и простых.

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

Примерно 10-8 тыс. лет до нашей эры в ряде мест Ближнего Востока (Сев. Ирак, Палестина) произошел переход от присваивающего хозяйства (охоты, сбора плодов и т.п.) к принципиально новым формам получения продуктов путем их производства (так называемой производящей экономике), стали формироваться древнейшие цивилизации.

Этот первый экономический переворот в истории человечества известный английский археолог Гордон В. Чайлд назвал "неолитической революцией". В течение этого длительного процесса, охватившего несколько тысячелетий, сформировались крупные и могущественные по тем временам деспотические государства, которые не мыслили себя без достаточно хорошо развитой управленческой деятельности. Построенные в III-II вв. до н.э. знаменитые египетские пирамиды - гигантские гробницы фараонов - являются памятниками не только представителям могущественных династий, но и многим тысячам строителей, а также искусству многих людей, умевших применять методы управления. Очевидно, что для возведения, например, пирамиды Хеопса в Гизе (высота 146,6 м) понадобилось не только большое количество строительных материалов, рабочей силы, но и сложные инженерные расчеты, механизмы, а также далеко не примитивное планирование, организация и контроль выполнения работ.

Из школьного курса истории хорошо известны достаточно теоретически разработанные принципы управления, сформулированные в "законах Хаммурапи", правившего Древней Вавилонией в 1792-1750 гг. до н.э. Мощные государства существовали в ту эпоху и в Древнем Китае, где в период эпохи Чжоу (XI-III вв. до н.э.) осуществлено сооружение Великой китайской стены - грандиозного памятника архитектуры и организации строительных работ (длина после завершения составила примерно 5 тысяч км., а высота на отдельных участках достигла 10 м.).

Первые трактаты, в которых сформулированы некоторые исходные понятия об управлении, появились в Древнем Китае и Древней Индии, на Ближнем Востоке в V-IV вв. до н.э.

Однако наибольшее влияние на становление управленческой мысли оказало творчество величайших древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля. По свидетельству современников, Сократ, считавший, что основой управления является знание и умение навязать свое мнение другому человеку, анализировал различные формы правления. Его идеи получили дальнейшее развитие в трактатах Платона и Аристотеля, обстоятельно описавших три формы правления - монархию, аристократию и демократию.

С теологических позиций рассматривались проблемы управления в трудах средневековых мыслителей Аврелием Августином (Блаженным) и Фомой Аквинским, которые разделяли "Божий град" и "Земной град", отдавая несомненный приоритет первому, выводя из него идеи управления миром и людьми. Своеобразные концепции управления сформулированы в эпоху Нового времени в социальных утопиях Т. Мора и Т. Кампанеллы, а также в знаменитых трудах Н. Макиавелли "Государь", "Искусство войны" и др., который подчеркивал, что общество развивается и управляется не по воле Бога, а благодаря управленческому искусству, а для этого необходимо сильное государство во главе с мудрым и жестким государем. Важные социальные идеи о естественном праве и его роли в развитии государства содержались в учении английского философа XVII в. Т. Гоббса, а также в трудах французских просветителей XVIII в. Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро и др., русского мыслителя XVIII в. Н.А. Радищева, сосланного Екатериной II за

вольнодумство в Сибирь. Н.А. Радищев дал обстоятельный анализ необходимости твердого управления в сфере бумажно-денежного обращения, показал негативные последствия выпуска бумажных денег в количестве, превышающем товарное обращение.

В XIX - начале XX вв. не только практическими, но и теоретическими проблемами управления занимались видные российские реформаторы М.М. Сперанский, Н.С. Мордвинов, С.Ю. Витте, П.А. Столыпин, в начале 20-х годов XX столетия - А.А. Богданов, Н.И. Бухарин.

Однако в мировой экономической, социологической и политологической науке подлинным родоначальником научных основ управления считается выдающийся американский инженер, исследователь и организатор производства Ф.У. Тэйлор (1856-1915).

2. Представления об управлении обществом в классической социологии XIX в. (О. Конт, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм и др.)

Огюст Конт (1798-1857) считается основателем социологии, он ввёл в научный оборот сам термин «социология». Он подчёркивал, что изучение общества должно быть научным, и настоятельно рекомендовал социологам использовать систематические наблюдения, эксперимент и сравнительный исторический анализ в качестве базовых социологических методов

Конт подразделял социологию на социальную статику и социальную динамику. Социальная статика изучает аспекты общественной жизни, связанные с порядком и стабильностью и позволяющие обществам существовать и переживать социальные катаклизмы. Социальная динамика занимается теми аспектами общественной жизни, которые связаны с социальными изменениями и составляют базу для развития социальных институтов. Социальная динамика использует исторический метод в изучении последовательных и необходимых этапов «интеллектуальной эволюции» человека и общества. Согласно законам развития общества, по Конту, имеют место три стадии политико-социальных форм организации:

теологическая стадия - военное господство;

метафизическая стадия - феодальное господство;

позитивная стадия - промышленная цивилизация.

Эти стадии закономерно следуют друг за другом; поэтому неравенство между социальными группами связано с определённым уровнем развития. Уровень развития общества определяется не материальными изменениями, а духовно-нравственными отношениями между людьми.

Герберт Спенсер (1820 - 1903), английский философ и социолог, разделял мнение Конта о социальной статике и социальной динамике. Он придерживался мнения, что общество имеет ряд важных сходств с биологическим организмом, и описывал его как систему, как некое целое, состоящее из взаимосвязанных и взаимозависимых частей. Точно так же, как человеческое тело состоит из органов, например почек, лёгких и сердца, общество состоит из различных социальных институтов - семьи, религии, системы образования, государства и экономики. Подобно биологам, описывающим организм в виде его структур и функций, которые обеспечивают выживание организма, Спенсер так же описывал общество.

Большое внимание Спенсер уделял социальной динамике. Он выдвинул эволюционную теорию исторического развития, согласно которой в мире происходит прогрессивное развитие. Заинтересовавшись теорией естественного отбора Ч.Дарвина, Спенсер применил концепцию выживания сильнейших к социальному миру. Этот подход был определён как социальный дарвинизм. Спенсер пытался доказать, что правительство не должно вмешиваться в естественные процессы, протекающие в обществе. Только в таких условиях люди «приспособленные» будут выживать, а «неприспособленные» - вымирать.

Карл Маркс (1818 - 1883) - политический деятель, философ, историк, экономист.

Главная идея учения Маркса - идея материалистического понимания истории.

Он акцентировал внимание на экономических условиях развития обществ, особенно на развитии технологии и методах организации производства (например, сельского хозяйства или промышленности). На каждом историческом этапе эти факторы определяют господствующие и угнетённые классы. Маркс был убеждён в том, что общество разделяется на тех, кто владеет средствами производства, и тех, кто не имеет таких средств, и что именно это обуславливает классовые конфликты.

Марксистская концепция заключается в том, что развитие основывается на единстве и борьбе противоположностей и создании новых, более совершенных структур в ходе этого процесса. Маркс утверждал, что политические идеологии, право, религия, институт семьи, образование и правительство составляют надстройку общества. Экономический базис общества, т.е. способ производства материальных благ и классовая структура общества, оказывает воздействие на формирование всех общественных институтов. Надстройка в свою очередь оказывает влияние на экономический базис и изменяет его. По этой причине Маркс считал, что когда рабочий класс вооружит себя революционной идеологией, способной повысить классовое самосознание, он изменит существующий общественный порядок и установит новый подлинно гуманистический строй - коммунизм.

Эмиль Дюркгейм (1858-1917), французский социолог, считал что исторический переход от одной общественной формы к другой обусловлен природой и функциями социальной солидарности. В ранних обществах социальная солидарность основывается на сходстве составляющих их индивидов, одинаковости исполняемых ими общественных функций, на полном растворении индивидуальных сознаний в «коллективном сознании». Структура общества была относительно простой, с незначительным разделением труда. Такую солидарность Дюркгейм называет механической. В развитых обществах индивиды выполняют специальные функции в соответствии с разделением общественного труда, обуславливающего функциональную взаимозависимость и взаимообмен. Новый тип связей между индивидами, создаваемый разделением труда, Дюркгейм называет органический солидарностью.

По Дюркгейму, предмет социологии - социальные факты, составляющие систему социальной действительности. Социальные факты составляют способы мышления, деятельности и чувствования, находящиеся вне индивида и наделённые принудительной силой, вследствие которой они ему навязываются».

Социальные факты представлены двумя группами: социальными структурами и социальными институтами.

Макс Вебер (1864 - 1920) - немецкий социолог, экономист, юрист, считал, что социология, так же как и психология, изучает поведение индивида или группы индивидов. Ключевым аспектом является изучение намерений, ценностей, убеждений и мнений, лежащих в основании человеческого поведения. Он предложил концепцию «понимания» как основного метода постижения смысла.

Перечисляя возможные виды социального действия, Вебер указывает четыре:

- 1.Целерациональное
- 2.Ценностно-рациональное
- 3.Аффективное действие
- 4.Традиционное действие.

В трудах Вебера блестяще исследованы феномены бюрократии и прогрессирующей рационализации общества.

3. Концепция научного менеджмента и научное управление.

Теория рационализации Ф. Тейлора: Американца Фредерика Тейлора (1856-1915) считают родоначальником науки управления. Ему принадлежит заслуга технического совершенствования организации труда на предприятии. Он внедрил плановое бюро, новые методы работы, эффективные приемы резания металла, инструкционные карточки

для рабочих и многое другое. Он считал, что трудиться хорошо человеку мешает боязнь наказания: стоит рабочему перевыполнить норму, как администрация вскоре снизит расценки и заставит его работать вдвое интенсивнее за ту же заработную плату. Помимо идущей "угрозы" сверху, на рабочего "снизу" оказывает давление малая группа. Она также не заинтересована в высокой эффективности. Ф. Тейлор разработал две концепции - "достигающего работника" и "достигающего руководителя". Согласно концепции "достигающего рабочего" человеку надо поручить такое задание, которое требовало бы максимума усилий, но не вредило здоровью. После того как он освоил простой урок, ему следует поручать более сложное задание. Таким способом человек постепенно достигает потолка своих творческих возможностей. Трудолюбивых и инициативных переводят на более интересную работу. Согласно концепции "достигающего руководителя". Если раньше рабочий обо всем заботился сам, то теперь администрация заранее обязывалась обеспечить его документацией, сырьем, инструментами. Рабочему оставалось только хорошо трудиться. При Тейлоре руководить стало сложнее.

Административная теория А.Файоля:

Французский инженер и предприниматель Анри Файоль {1841-1925) создал так называемую административную теорию управления. Он утверждал: управлять - значит вести предприятие к определенной цели, извлекая максимум из имеющихся в распоряжении ресурсов. Управление, по его мнению, включает такие виды деятельности: техническую, коммерческую, финансовую, защитную, бухгалтерскую и административную.

Его теория состоит из двух частей:

- функций управления, которые отвечают на вопрос, что делает руководитель (он выделяет всего пять функций: предвидение, планирование, организация, координирование и контроль). Функции, которые выделил Файоль до сих пор считаются основными в менеджменте. Файоль выделил 14 принципов управления: разделение труда, власть, дисциплина, единство командования, единство руководства, подчинение индивидуальных интересов общим целям, вознаграждение, централизация, иерархия, порядок, равенство, стабильность персонала, инициатива, корпоративный дух.

Благодаря Файолю управление стало признаваться самостоятельной и специфической деятельностью людей. В итоге возникла новая отрасль науки - социология и психология управления. Соединились два подхода к управлению - социологический и психологический.

Теория «человеческих отношений» Э.Мэйо:

Родоначальником этого направления считается Элтон Мэйо (1880-1948). Все началось со знаменитых Хоторнских экспериментов, проходивших в "Вестерн Электрик Компани" (близ Чикаго) в 1927-1932 гг. В ходе пятилетних опытов ученые из Гарвардского университета доказали, что на производительность труда влияют не только и не столько технико-экономические, сколько социально психологические факторы: координационный и детализированный контроль, строгое соблюдение дисциплины, величина индивидуального вознаграждения, узкая специализацией задач, авторитарный метод управления, правильный подбор кадров и орудий труда. Отличительные черты теории "человеческих отношений": соединение формальной и неформальной структур власти, узкая специализация, широкое участие рядовых людей в управлении, внедрение новых форм организации труда, которые повышают мотивацию и удовлетворенность работой, преувеличение роли малой группы и солидарности.

Иерархическая теория потребностей по Маслоу:

Абрахам Маслоу (1908-1970) первым осознал законы построения человеческих потребностей. Он понял, что не сама потребность движет человека, а степень ее неудовлетворения. Более полно и удачно, разработана иерархия потребностей американским психологом А. Маслоу, выделившим пять уровней или групп мотивов поведения в зависимости от доминирующих в тот или иной момент потребностей.

1. Физиологические и сексуальные потребности - это потребность в воспроизводстве рода, дыхании, физических движениях, пище, одежде, жилище и т.д.

2. Экзистенциальные потребности - это потребности в безопасности своего существования, уверенность в завтрашнем дне, стабильность условий жизнедеятельности, потребности в определенном постоянстве и регулярности окружающего человека социума, а в сфере труда - в гарантированной занятости, страховании от несчастных случаев и т.д.

3. Социальные потребности - это потребности в социальных связях, общении, идентификации себя с другими, участия в совместной трудовой деятельности.

4. Потребности в самоуважении, престижные - это признание достоинства, потребности в служебном росте, статусе, престиже, признании и высокой оценке.

5. Личностные, духовные потребности - это потребности в самоактуализации, самовыражении через творчество.

Первые два типа потребностей в своей иерархии А. Маслоу называл первичными (врожденными), три остальных - вторичными (приобретенными). Согласно принципу иерархии, потребности каждого нового уровня становятся актуальными (насущными, требующими удовлетворения) для индивида лишь после того, как удовлетворены предыдущие запросы. Поэтому принцип иерархии называют также принципом доминанты (господствующей в данный момент потребности). Все потребности функционируют циклически, т.е. вновь повторяются.

Двухфакторная теория мотивации Херцберга:

Идеи Маслоу получили дальнейшее развитие в двухфакторной теории мотивации Фредерика Херцберга. Она основывается на независимых факторах, обнаруженных в ходе исследования, одинаково сильно влияющих на поведение людей в организации.

1. "Мотивационные" факторы - это содержание работы; эти факторы связаны с тем, что именно человек делает - достижение успеха, признание заслуг, служебное продвижение, интерес к работе, возможности для профессионального роста, ответственность. Позитивное воздействие таких факторов увеличивает удовлетворенность работой и мотивирует в направлении еще более активной трудовой деятельности. Однако отсутствие этих факторов не обязательно приводит к неудовлетворенности работой.

2. "Гигиенические" факторы - это условия работы; они являются внешними по отношению к процессу работы самому себе - политика компании, технический надзор, отношения с руководителем, межличностные отношения по горизонтали, заработок, безопасность труда, гарантия занятости, условия труда, статус, семейная жизнь. Если данные факторы имеют негативный характер для какого-либо человека, то это увеличивает его неудовлетворенность работой. Однако при наличии благоприятных "гигиенических" факторов возникает лишь нейтральное состояние, но не повышение удовлетворенности работой.

Таким образом, Херцберг считает, что отношение к работе следует рассматривать с двух точек зрения. Необходимо выяснить, к чему стремится работник, что делает его счастливым. Другой вопрос, вытекающий из первого, - чего работник хочет избежать, что делает его несчастливым.

В результате исследований оказалось, что деньги нельзя рассматривать в качестве постоянно действующего побуждающего фактора, поскольку люди работают за деньги лишь до определенного предела, границе которого является удовлетворение личного представления о том, что такое "хорошая жизнь". Деньги и премиальные Херцберг называл "негативными побуждающими стимулами". При их отсутствии люди чувствуют себя неудовлетворенными, но при их наличии они не обязательно почувствуют себя счастливыми и повысят производительность. Повышение заработной платы лишь побуждает людей оставаться там, где они работают.

Теория стилей руководства Д.Макгрегора.

Широкую известность получила "Теория Х" и "Теория У" Д. Макгрегора, разработанная им в 1957 г.

"Теория Х" описывает черты авторитарного стиля руководства: жесткий контроль, принуждение к труду, негативные санкции, акцент на материальных стимулах.

"Теория У" характеризует демократический стиль руководства: широкое использование творческих способностей подчиненных, гибкий контроль, отсутствие принуждения, самоконтроль, стремление к ответственности, моральные стимулы, заинтересованность в труде, участие в управлении. Выделив два противоположных стиля управления, Д. Мактрегор по существу описал прошлое и настоящее менеджмента. В прошлом господствовал стиль "Х", характерный, по его мнению более всего для тейлоризма, а сейчас наступает эпоха стиля "У", к которому призывает доктрина "человеческих отношений".

4. Развитие социологии управления в России

В развитии российской социологии управления условно можно выделить четыре этапа: дореволюционный, послереволюционный довоенный, послевоенный и постперестроечный этап. Промышленное управление и движение за научную организацию труда зародилось в России еще до революции одновременно со странами Европы и США. В дореволюционный период по системе Тейлора в России была организована работа на восьми предприятиях (для сравнения - во Франции лишь на одном). Российский ученый А.А. Богданов является создателем новой науки об общих законах организации - тектологии, в которой он изложил общие организационные принципы и законы процессов организации во всех сферах органического и неорганического мира. В работе «Всеобщая организационная наука (тектология)» он доказывал необходимость системного анализа организации и утверждал, что организованное целое больше суммы его частей. А.А. Богданов сформулировал закон наименьших, в котором утверждается, что прочность любой цепи определяется наиболее слабым звеном, а темпы развития экономики - состоянием отстающей отрасли. Он обосновал идею обратной связи, впоследствии вошедшую в кибернетику, а затем в общую теорию управления и социологию управления.

5. Социология управления в послереволюционной России.

После революции вопросы политического и социально-экономического управления были изложены в работах В.И. Ленина. К числу этих работ можно отнести «Государство и революция», «Очередные задачи Советской власти», «Великий почин», «Экономика и политика в эпоху диктатуры пролетариата», «О придании законодательных функций Госплану», «Как нам реорганизовать Рабкрин», «Лучше меньше, да лучше», «О кооперации» и др. Толчком к развитию отечественной науки управления производством явилась Первая Всероссийская инициативная конференция по научной организации труда и производства в 1921 году. На конференции сформировались два противоположных подхода к управлению - тейлоризм и антейлоризм. Тейлористы утверждали, что данная теория универсальна и применима в любых общественно-экономических условиях. «Группа 4-х» во главе с директором Центрального института труда А. Гастевым предлагала заниматься в первую очередь практическими вопросами и начинать всю работу по управлению с рационализации трудовых отношений и упорядочения труда отдельного человека. По мнению А. Гастева, проблема, стоящая перед страной, заключалась в полной реорганизации всей производственной структуры и в первую очередь человека как главной производительной силы.

Антейлористы доказывали, что максимальная интенсификация труда за пределами человеческих возможностей несовместима с ценностями социалистического строя, а при низком уровне организации производства и жизни населения в России внедрение системы Тейлора принесет большой вред. Члены «Платформы 17-ти» П. Керженцев, И. Бурдянский, М. Рудаков и др., существовавшей в 20-е годы XX столетия, считали необходимым развивать широкие теоретические исследования, а

управление народным хозяйством осуществлять через кружки и другие низовые ячейки общества.

Общетеоретические и прикладные вопросы управления и руководства отдельными предприятиями в 20-30-е годы развивали такие крупные ученые, как Н. Кондратьев, А. Гастев, А. Чаянов, С. Струмилин, А. Богданов. Их идеи продолжили управленцы второго поколения П. Керженцев, Н. Витке, О. Ерманский, А. Журавский и др. Для этого периода характерно сотрудничество социологов, психологов, физиологов, гигиенистов труда, специалистов по организации производства и охране труда, так как российские исследователи считали науку управления межотраслевой, которая должна развиваться в единстве теоретических и прикладных исследований. Практическими проблемами управления занимались видные государственные и хозяйственные руководители В.В. Куйбышев, Н.И. Бухарин, Ф.Э. Дзержинский, П.А. Богданов. В середине 30-х годов по стране прокатилась волна политических репрессий, коснувшаяся и специалистов в области управления. До конца 50-х годов в СССР практически не разрабатывались концепции и теории управления, а то, что было создано раньше, безвозвратно было утрачено, в то время как в США было возникло множество концепций и школ, которые считаются классическими и сегодня.

Оживление исследований в области управления начинается в 60-е годы XX века, в годы хрущевской оттепели, а термин «социология управления» вошел в научный обиход лишь в середине 80-х годов. Создание социолого-управленческих концепций в этот период происходило на фоне критического освоения западных концепций, развития общей социологии и кибернетики. Разработками теоретико-методологических проблем управления занимались В.С. Афанасьев, Н.И. Лапин, Ю.Е. Волков, В.Н. Иванов, А.И. Пригожин, Д.М. Гвишиани, В.А. Ядов, В.Г. Подмарков, Ж.Т. Тощенко и др. Под руководством Т.И. Заславской и Р.В. Рывкиной была создана новосибирская модель управления. Управление в ней рассматривалось как взаимодействие интересов в деятельности руководителей и подчиненных, а поведение управленческих кадров рассматривалось в соответствии с занимаемой ими должностью. Результат деятельности управленцев оценивался с двух позиций, так как он отражает собственную деятельность руководителя (стиль руководства, затраты времени на разные виды деятельности) и выражает эффективность деятельности подчиненных (выполнение ими плана, получение прибыли и т.п.).

Заводская социология как прикладная отрасль индустриальной социологии продолжила разработки ученых 20-30-х годов и решала конкретные прикладные задачи. Ученые академических институтов занимались фундаментальными теоретическими разработками и проводили, как правило, всероссийские исследования на больших выборочных массивах.

В целом, в этот период управление рассматривалось на уровне личности, организации и на уровне города (составлялись планы социального развития городов) с позиций системного подхода, уточнялась предметная область социологии управления, изучались модели управления и управления организацией в конфликтной среде, разрабатывались инновационные подходы.

6. Положение и развитие социологии управления на современном этапе.

Последний этап развития социологии управления определяется началом перестройки с середины 80-х годов XX века. Он знаменуется смещением исследовательских интересов с исследования управленческих процессов в социально-экономической сфере на социально-политическую сферу жизни общества. Отечественными социологами разрабатываются нормативные аспекты социального управления, анализируются социальные функции государственного и муниципального управления, изучается роль общественного мнения в социальном управлении и разрабатываются социальные технологии в управлении.

1.3 Лекция № 4, 5 (4 часа).

Тема: «Управление как предмет социологического анализа»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Социальная природа и сущность управления.
2. Субъект и объект социального управления.
3. Функции управления, их социальная направленность.
4. Специфика социального управления.
5. Элементы системы управления обществом: социальные институты и социальные организации.
6. Методы социального управления.

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

1. Социальная природа и сущность управления.

В обществе выделяют различные виды деятельности:

1) Производственная: объект — материальные предметы, предметы искусства, и т.д.

2) Социально-политическая: преобразование общественных и политических отношений. Объект — политические и социальные организации.

3) Духовная: т.е. воспроизводство идей научных деятелей.

Общие черты:

1. Субъект — тот кто осуществляет деятельность;
2. Объект — то на что направлена деятельность;
3. Целесообразный характер;
4. Социальный характер;
5. Объективные законы и закономерности.

Управленческая деятельность представляет собой:

- управление производством;
- управление государством.

Нельзя думать, что управление происходит по произволу. Можно выделить два типа факторов управления воздействия на общество или подсистемы:

Объективные факторы: социальная природа, условия, система закономерностей и т.д. Эти закономерности устанавливают пропорции в обществе, направленность, темпы движения общества. Процесс управления имеет место не только в обществе, но и в живой и неживой природе и научных системах.

Общие черты всех управленческих процессов:

1. Информационное взаимодействие — сохранение, передача, переработка;
2. Наличие двух осей — управляющая и управляемая подсистемы;
3. Обратная связь или ответная реакция - которая придает системе устойчивость;
4. Результат - т.е. сохранение системы, ее целостность, т.е. организация.

Для характеристики управления в обществе используется термин — социальное управление. В широком смысле — управление при сопоставлении общества с природой. В узком — отношения между социальными объектами, территориями и т.д.

Особенности С.У. заключаются в следующем:

- 1) Управление субъективное — информационный образ;
- 2) Это управление предполагает организацию деятельности людей по реализации управленческого объекта.
- 3) Управление в обществе это всегда воздействие одних субъектов на другие, с целью побуждения их к деятельности.

Управление — это сознательная деятельность людей по стабилизации социальных систем, сохранении их целостности, устойчивости, оптимизации функции с целью обеспечения удовлетворения потребностей.

Управленческая деятельность — вид социальной деятельности, присущий всем другим видам, т.к. все виды деятельности нуждаются в управлении. Структура У.Д.:

- планирование: создание идеального образа;
- принятие решений: выбор способов действий;
- организация или координация: распределение полномочий;
- мотивация: стимулирование трудовой активности людей;
- воспитание: формирование ценностных ориентаций и способностей.

2. Субъект и объект социального управления. Функции управления, их социальная направленность.

Субъект С.У. — носители реальной публичной власти, понимаемый как возможность, воздействия на массы людей. Субъект С.У. — муниципальные органы, государственные органы и организации, общественные организации; индивиды, способные вырабатывать программную деятельность и реализовывать данную способность.

Объект С.У. — люди, социальные системы, организации, находящиеся в экономической, правовой, политической зависимостях от субъектов управления. Объект имеет свои индивидуальные процессы, ценностные ориентации, стремится удовлетворению этих потребностей.

3. Функции управления, их социальная направленность.

Функция управления - это *обособившийся вид управленческой деятельности*. Исследование функций управления имеет большое практическое значение, поскольку они в значительной мере определяют структуру органов управления. Наиболее распространенная классификация выделяет следующие группы функций:

1. Общие функции управления являются обязательными для успешной работы любой организации. Сюда входят: планирование, организация, мотивация и контроль. Эти функции были выделены французским практиком и ученым Анри Файолем в его работе "Общее и промышленное управление" в 1916 г., которая была результатом процесса исследования факторов, оказывающих мотивирующее и демотивирующее воздействие на поведение человека.

Последовательность выполнения данных функций обеспечивает управление любым объектом (национальной экономикой, отраслью, предприятием). Функция *планирования* имеет особое значение и включает в себя следующие процессы:

1. на основе анализа внешней среды и интересов групп формируется миссия организации;
2. определяются цели на основе анализа требований рынка и возможностей самой организации;
3. исходя из установленных целей организации и состояния внешней и внутренней среды намечаются альтернативные стратегии;
4. для реализации стратегий вырабатываются политика и процедуры, по которым действуют сотрудники организации;
5. производится работа в подразделениях, основанная на оперативных планах;
6. планы организации согласуются с показателями и финансовыми ресурсами.

2. Конкретные функции (специфические) определяются объектом управления. К функциям современного предприятия относятся следующие:

1. планирование (используемый ресурс - время);
2. маркетинг (используемый ресурс - потребитель);
3. предпринимательство (используемый ресурс бизнес);
4. финансы (используемый ресурс - деньги);
5. организация (используемый ресурс - люди);
6. производство (используемый ресурс - технологии);
7. инновация (используемый ресурс - идеи);
8. информация (используемый ресурс - данные);

9. социальное развитие (используемый ресурс культура).

Процесс реализации функции отвечает на вопрос: какова логическая последовательность действий, чтобы функция осуществлялась без перебоя.

Структура функции отвечает на вопрос: как или каким образом связаны между собой все действия.

Как правило, на предприятии функцию планирования осуществляет не одно подразделение, а несколько. Ведущую роль играет *отдел (служба) планирования*. При этом не следует умалять вклада *финансового отдела, бухгалтерии, отдела снабжения, сбыта, маркетинга* и т. д.

На основе содержания, процесса и структуры функции проводится анализ, результаты которого служат основой для развития той или иной функции.

4. Специфика социального управления.

Управление — неперенное, внутренне присущее свойство общества на любой ступени его развития. Оно непосредственно связано с трудом. Труд же был, есть и всегда будет трудом общественным. Люди, чтобы успешнее противостоять могучим силам природы, отвоевать у нее средства к жизни, с первых же шагов своего существования должны были трудиться сообща, объединяться в трудовые организации. Но трудовая организация (трудовой коллектив) немыслима без организованности, порядка, разделения труда между людьми, определения места человека в организации, его функций. Без социального управления невозможно не только материальное и духовное производство, но и распределение и потребление.

В качестве объективных факторов управления выступает система объективных закономерностей, действующих в обществе и независимых от воли и сознания людей. Эти закономерности упорядочивают систему, устанавливают определенные пропорции в движении ее различных звеньев, направленность, ритмы и темпы ее движения. Если эти закономерности не проходят через сознание людей, не познаны и в силу этого не используются ими, то они действуют как стихийные регуляторы.

Наряду с объективными, зачастую стихийно действующими, непрограммируемыми факторами управления в обществе на любой ступени его развития действуют сознательные факторы управления - субъективные, связанные с целесообразной, сознательной, преобразующей деятельностью людей. Постепенно формируются специальные общественные институты — субъекты управления, т.е. совокупность органов и организаций, осуществляющих сознательное воздействие на систему, с тем, чтобы реализовать поставленные цели, добиться запрограммированных результатов.

Итак, в обществе с первых шагов его существования действуют два типа факторов управления — объективные (независимые от сознания) и субъективные (сознательные). Характерно, что по мере прогресса общества неосознанные факторы управления все более уступают место факторам сознательным, человеческим, связанным с целесообразной деятельностью людей, специфических общественных институтов (государства, партий и т.п.).

Вообще управление выступает предметом изучения многих наук, в том числе и естественных.

Управление — это функция биологических, социальных, технических, организационных систем, которая обеспечивает сохранение их структуры, поддерживает определенный режим деятельности. В самом общем виде управление предстает как целенаправленный, планируемый, координируемый и сознательно организованный процесс, способствующий достижению максимального эффекта при минимальных затратах ресурсов, усилий и времени. То есть управление — это упорядочение соответствующей структуры и обеспечение эффективного ее функционирования в полном соответствии с закономерностями существования и развития данной системы.

Управление присутствует в неживой природе (технических системах); в организмах (биологических системах) и в обществе (социальных системах).

Управление в технических системах — это управление производственно-техническими процессами, механизмами, системами машин — изучается главным образом техническими науками.

Управление процессами, протекающими в живой природе и связанными с жизнедеятельностью организмов, относится к управлению биологическими системами.

Управление в социальных системах — это управление людей людьми. Оно охватывает воздействие на деятельность людей, объединенных в группы, другие сообщества с их различными интересами. Это наиболее сложная область управления. Оно является объектом изучения социальных (социологии, социальной психологии, психологии) наук. В процессе производства, распределения и потребления материальных благ люди объединяются в различные организационные формы, то есть социально-экономические системы. Поэтому социальное управление — свойство, присущее человеческому обществу. Оно воздействует на общество с целью его упорядочения, сохранения качественной специфики, совершенствования и развития и обусловлено общественным характером труда, а также необходимостью общения людей в процессе труда и жизни. Возникновение управления как особого вида общественной деятельности обусловлено, прежде всего, появлением и развитием разделения труда, которое специализировало труд производителей и коллективов. И здесь социология избрала свое направление исследования.

В управленческой литературе выделяют несколько подходов к определению сущности управления:

Функция, вид деятельности по руководству людьми:

1) системой отношений - это социальная иерархия, диапазон контроля, власть, ранг, статус, роли и т.п.

2) формой взаимодействия — это методы контроля (общий и детальный), делегирование полномочий, стиль руководства, конкуренция, продвижение, лидерство, конфликты.

· Наука, область человеческого знания, помогающего осуществлять этот вид деятельности.

· Процесс (4 основных действия или функции): планирование, организация, мотивация, контроль.

· Определённая категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению.

· Орган или аппарат управления.

Несмотря на обилие определений и подходов, главное, на чём сходится большинство исследователей, это то, что основная задача управления — руководство людьми, координация их деятельности для достижения целей.

Довольно часто возникает вопрос: можно ли считать английское понятие «менеджмент» и русское «управление» синонимами? Это одно и то же или нет? Выделяются два подхода в решении этого вопроса:

1. Эти термины имеют сходство, но существенно отличаются по содержанию. Поскольку менеджмент как наука возник в США, то американцы говоря о менеджменте, почти всегда имеют в виду некоторую действующую организацию или наличие фигуры менеджера в ней как субъекта управления. Говоря о более общей обезличенной системе управления, они используют термин «administration» - администрирование.

Русский термин «управление» по своему содержанию более широк и может включать как понятие «менеджмент», так и понятие «администрирование».

2. «Менеджмент» и «управление» рассматриваются практически с одних и тех же позиций, поэтому эти термины можно использовать как тождественные.

В Российской социологической энциклопедии социология управления определяется как отрасль социологического знания, изучающая систему и процессы управления в условиях складывающихся в обществе социальных отношений.

Что же составляет сущность управленческой деятельности?

Под управлением понимается основанное на достоверном знании систематическое воздействие субъекта управления (управляющий) на социальный объект (управляемый), в качестве которой может выступать общество в целом, его отдельные сферы: экономическая, социальная, политическая, духовная, а также различные звенья (организации, предприятия, учреждения и т.п.) с тем, чтобы обеспечить их целостность, нормальное функционирование, совершенствование и развитие, достижение заданной цели. Управление осуществляется путем целенаправленного влияния на условия жизни; людей, их целостные ориентации, поведение и имеет в качестве основной задачи обеспечение хорошо скоординированной целенаправленной деятельности как отдельных участников совместных усилий (трудовых, политических, спортивных и др.), так и социальной организации (системы) в целом.

Процесс управления включает в себя множество разнокачественных компонентов, вследствие чего он исследуется разными науками - политологией, социологией, психологией, экономическими науками. Однако каждая из них выделяет из него свой, только ей присущий объект и предмет исследования.

5. Элементы системы управления обществом: социальные институты и социальные организации.

Социальный институт – это форма закрепления и способ осуществления специализированной деятельности, обеспечивающей стабильное функционирование общественных отношений. С помощью социальных норм и санкций социальный институт (политические партии, армия, церковь, школа, семья, здравоохранение, мораль, право, спорт и т.д.) выполняет организационные, регулятивные, управленческие и воспитательные функции в обществе.

Социальный институт возникает в процессе общественного разделения труда и общественных отношений как способ осуществления совокупной целенаправленной деятельности определенных групп людей. Сначала это стихийно создававшиеся элементы регламентации, контроля, упорядочения и другие процессы институционализации взаимоотношений между людьми (культовые, семейные, воспитательные и др.). Далее они приобретают формы социальности, опредмечиваясь в системе политических, правовых, идеологических, образовательных, здравоохранительных, досуговых и других учреждений, призванных обеспечить эффективное функционирование всей системы общественных отношений.

Каждый институт включает в себя определенную сферу деятельности; группу лиц, уполномоченных для выполнения тех или иных общественных, организационных или управленческих функций на основе установленных прав и обязанностей; организационные нормы и принципы отношений между официальными лицами (руководитель-подчиненный, преподаватель-студент и т.д.); материальные средства (общественные здания, оборудование и т.п.), необходимые для решения поставленных задач. Но главное, каждый более или менее оформленный институт имеет свою цель, т.е. круг групповых или общественных потребностей, на которые направлена деятельность института.

Социальная организация — это объединение людей, совместно реализующих общие цели и действующих на основе определенных правил и процедур.

Известный российский социолог А.И. Пригожий выделяет следующие признаки социальной организации:

- целевую природу;
- распределение членов организации по ролям и статусам;
- разделение труда и специализацию функций;
- построение по вертикальному (иерархическому) принципу;
- наличие специфических средств регулирования и контроля деятельности

организации;

- целостность социальной системы.

6. Методы социального управления.

1. организационно – административные

- система законодательных актов страны;
- система нормативных документов вышестоящих структур управления;
- система, разрабатываемых в организации, фирме планов, программ, заданий;
- система оперативного управления (поощрения, санкции, передача полномочий).

Это управление может быть трёх видов:

1. вынужденное и внешне навязанное подчинение «сверху - вниз»;
2. пассивное подчинение (облегчение, связанное с освобождением от принятия самостоятельных решений)

3. осознание (внутренне обоснованное подчинение, связанное с пониманием аргументированности и важности полученного распоряжения)

2. экономические – базируются на действии экономических механизмов мотивации.

- Налоговая система страны;
- Кредитно – финансовый механизм;
- Система заработной платы;
- Система ответственности за качество работы;
- Система стимулирования инновационной деятельности.

социально – психологический механизмы. Это совокупность специфических способов воздействия на личность, социальную группу или общность; на отношения и взаимодействие между ними в целях повышения эффективности деятельности управляемого объекта.

1. 4 Лекция № 6 (2 часа).

Тема: «Внешняя социальная среда управления»

1.4.1 Вопросы лекции:

1. Понятие внешней социальной среды управления.
2. Современные теории внешней социальной среды управления.
3. Влияние социальной среды на организацию.

1.4.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие внешней социальной среды управления.

Успех организации решающим образом зависит от сил, внешних по отношению к организации и действующих в глобальном внешнем окружении. Исследователи первых школ управления уделяли мало внимания факторам, находящимся вне организации. Они акцентировали внимание в первую очередь на тех аспектах, которые должны были обеспечить успешное функционирование организации. Так, школа научного управления сосредоточилась, в основном, на задачах и технологии управления, школа административного управления - на создании структуры, обеспечивающей достижение целей организации, школа человеческих отношений - на людях в организации. В определенном смысле каждая школа поступала правильно, концентрируясь на внутренних вопросах, поскольку они были относительно важнее для эффективности и выживания организации. Однако современным организациям приходится приспосабливаться к изменениям во внешнем окружении и соответствующим образом осуществлять изменения внутри себя.

В управленческой мысли представление о значении внешнего окружения и необходимости учитывать силы, внешние по отношению к организации, появились в конце 50-х годов. Это стало одним из важнейших вкладов системного подхода в науку управления, поскольку подчеркивалась необходимость для руководителя рассматривать организацию как целостность, состоящую из взаимосвязанных частей, в свою очередь соединенных связями с внешним миром. Ситуационный подход позволил расширить

теорию систем за счет разработки концепции, согласно которой наиболее подходящий в данной ситуации метод определяется конкретными внутренними и внешними факторами, характеризующими организацию и влияющими на нее соответствующим образом.

Сегодняшние изменения во внешнем мире заставили обратить на внешнюю среду еще большее внимание. Организация как открытая система зависит от внешнего мира в отношении поставок ресурсов, энергии, кадров, а также потребителей. Поскольку от руководства зависит выживание организации, менеджер обязан уметь выявлять существенные факторы в окружении, которые повлияют на его организацию. Он должен также предложить подходящие способы реагирования на внешние воздействия.

Первой проблемой при рассмотрении организации как открытой системы является определение внешней среды. Учет внешнего окружения необходимо ограничить только теми аспектами, от которых решающим образом зависит успех организации.

Понятия и основные элементы внешней среды организации. Внешняя среда – окружение, охватывающее большое количество различных факторов, которые могут, так или иначе, воздействовать на функционирование, как в текущем периоде, так и в перспективном.

Внешняя среда организации включает такие элементы как потребители, конкуренты, правительственные учреждения, поставщики, финансовые организации, источники трудовых ресурсов, значимые по отношению к операциям организации.

Внешнюю среду характеризуют:

1) Взаимосвязанность факторов - это уровень силы, с которой изменение одного фактора воздействует на другие;

2) Сложность внешней среды - это число факторов, на которые организация обязана реагировать (для целей своего выживания), а также уровень вариативности каждого из этих факторов;

3) Подвижность среды - это скорость, с которой происходят изменения в окружающей среде. Наибольшая подвижность внешней среды наблюдается в фармацевтической, химической и электронной отраслях. А также в отраслях, связанных с производством компьютеров, средств телекоммуникации и космической техники. Медленно меняются факторы внешней среды в кондитерской, мебельной отраслях, а также при производстве тары, упаковки, пищевых консервов;

4) Неопределенность внешней среды - относительное количество информации о среде и уверенность в ее точности.

Основные элементы прямого воздействия внешней среды организации. Среда прямого воздействия внешней среды – это непосредственное окружение организации, оно формирует такие субъекты среды, которые непосредственно влияют на деятельность определенной организации.

К элементам прямого воздействия внешней среды организации относятся:

1) Поставщики осуществляют поставки материалов, оборудования, энергии, капитала и рабочей силы. Поставщики - очень сильный фактор. От качества поставщиков (комплексный показатель) зависит жизнеспособность многих организаций;

2) Законы и государственные органы. Влияют на организацию, так как каждая организация имеет определенный правовой статус, являясь единоличным владением, компанией, корпорацией или некоммерческим объединением;

3) Потребители. Существование организации зависит от её способности находить потребителя результатов её деятельности и удовлетворять его запросы;

4) Конкуренты. Это один из внешних факторов, влияние которого невозможно оспаривать. Руководство каждой организации четко понимает, что если не удовлетворять нужды потребителей так же эффективно, как это делают конкуренты, то долго на рынке товаров или услуг не просуществуешь. Иногда не потребители, а именно конкуренты (качеством своей продукции и своими затратами на их производство) определяют, какие продукты деятельности организация сможет продать и по какой цене.

Факторы внешней среды косвенного воздействия внешней среды организации обычно не влияют на деятельность организаций так же заметно, как факторы внешней среды прямого воздействия. Однако руководству организаций необходимо учитывать и их.

К элементам косвенного воздействия внешней среды организации относятся:

1) Технология (как состояние научно-технического прогресса) в качестве внешнего фактора отражает уровень научно – технического развития, который воздействует на организацию;

2) Состояние экономики. Менеджер должен также уметь оценивать то, как скажутся на операциях организации общие изменения состоянии экономики, так как оно может сильно влиять на возможности получения организацией капитала для своих нужд;

3) Социально-культурные факторы. Любая организация функционирует, по меньшей мере, в одной культурной среде. Поэтому социально-культурные факторы этой среды, в числе которых - установки, жизненные ценности, национальные традиции населения, независимые средства массовой информации и многое другое – влияют на организацию непосредственно;

4) Политические факторы – настроение администрации, законодательных органов и судов в отношении бизнеса. Настроения влияют на такие действия правительства, как налогообложение доходов корпорации, установление налоговых льгот или льготных торговых пошлин, обязательной сертификации, тенденции в соотношении цен и зарплаты и многое другое;

5) Отношения с местным населением. Имеет преобладающее значение местной общественности для организации. Почти в каждой общности существуют определенные законы и установки по отношению к бизнесу, определяющие, где можно развернуть деятельность той или иной организации;

6) Международное окружение;

В то время как факторы внешней среды, в той или иной мере влияют на все организации, среда организаций, действующих на международном уровне, отличается повышенной сложностью. Это обусловлено уникальной совокупностью факторов, характеризующих каждую страну. Экономика, культура, количество и качество трудовых и материальных ресурсов, законодательство, государственное устройство, политическая стабильность, уровень технологического развития изменяются от страны к стране. Все это делает особенно сложным принятие управленческих решений в такой организации.

2. Современные теории внешней социальной среды управления.

Современная теория управления изменениями является частью теории организации. В теории организации достаточно подробно освещаются вопросы развития и изменения организаций, рассматривается возможность управлять организационными изменениями. Однако единой или доминирующей теории организации пока не разработано. Можно говорить о том, что существуют несколько основных направлений теории, некоторые из которых пересекаются и могут дополнять друг друга.

Каждое из направлений теории организации предлагает свою концепцию развития (изменения) организации и соответствующие концептуальные возможности для управления этим процессом. Часть концепций развития организаций близки или дополняют друг друга, часть – принципиально расходятся в представлении об источниках, механизмах развития и роли субъектов этого процесса. Общим является предположение, что развитие организации отражается в структурных изменениях, которые институализируют (закрепляют) изменения в организации.

М.Ханнон и Дж.Фримен предложили классификацию теорий организации, в основу которой был положен механизм структурного изменения организации:

1. Селекционные теории, описывающие развитие организаций в логике естественного отбора и селекции социокультурных образцов поведения организаций,

2. Балансовые теории, объединяющие рационально-адаптивные и рационально-адаптирующие концепции, использующие принцип обеспечения равновесия с внешней средой,

3. Теории случайностного развития, в которых развитие описывается как результат действия множества слабоконтролируемых факторов, а результаты этого процесса слабо коррелируют как с поставленными целями, так и с требованиями внешней среды.

К представленной классификации для последующего рассмотрения необходимо добавить теории естественного развития организации, которые за счет активных научных разработок выделились к настоящему времени в самостоятельное направление. Теории данного типа рассматривают изменения в организации в основном как эндогенный (внутренне запрограммированный) процесс.

Для конкретизации модели управления изменениями в сложной организации социальной сферы необходима теоретическая концепция, объясняющая развитие подобных организаций и их современное состояние, а также возникновение реперных проблем реформирования на примере системы общего образования. В качестве реперных автор предлагает использовать следующие проблемы:

- крайняя консервативность системы образования, низкая способность учреждений к адаптации в соответствии с изменениями внешней среды ,
- вязкость и сопротивление реформам, направляемым сверху вниз,
- трудности с нахождением стратегии реформы,
- слабое изменяющее воздействие существующего внешнего окружения на систему образования.

Далее представлен анализ теоретических концепций применительно к сложным организациям социальной сферы на примере системы общего образования.

Селекционные теории

Селекционные теории развития организации объединены направлением, получившим название организационная экология. Наибольший вклад в разработку организационной экологии внесли американские исследователи Дж.Бриттен, О.Волли, Дж.Керрол, Дж.Фримен, М.Ханнон.

В основе организационной экологии лежит представление об организации как консервативной системе с низкой адаптивной способностью. Сама организация является частью организационной популяции. Организационная популяция – термин-аналог биологической популяции, обозначающий совокупность организаций, выполняющих сходные виды деятельности и взаимодействующие с одними и теми же типами экологических ниш. С точки зрения организационной экологии наблюдаемое развитие, вне зависимости от размера и сложности организации, является результатом селекции, происходящей в организационной популяции под воздействием динамичной внешней среды .

Популяция обладает ограниченным набором образцов поведения организаций, доказавших свою эффективность. Селекция образцов поведения и организаций осуществляется с помощью селективного механизма, описываемого следующим образом:

- под влиянием внешней среды организации вынуждены разрабатывать новые образцы деятельности и взаимодействия,
- разработка новых образцов осуществляется путем рационального проектирования,
- так как рациональное проектирование не может учесть всех аспектов динамичной среды, а сами проектанты находятся в рамках политической и культурной системы организации, то оно не гарантирует эффективности спроектированного образца,
- большинство спроектированных образцов деятельности на практике оказываются неэффективными, некоторые организации, пытавшиеся их внедрить, гибнут,

- ряд социокультурных образцов проходит проверку практикой и оказывается эффективным,
- выжившие образцы деятельности осваиваются организациями, входящими в популяцию.

Таким образом, с точки зрения организационной экологии, основа развития популяции и организаций, входящих в нее, состоит в генерации новаций любого качества, естественной селекции эффективных образцов и естественном же освоении этих образцов популяцией.

М.Ханнон и Дж.Фримен ввели также в организационную теорию понятие о прерывистом равновесии, в котором находится организационная популяция. Большую часть истории организационная популяция находится в квазистационарном состоянии – эволюционные изменения в организациях происходят, но они не значительны. И только в периоды радикальных изменений во внешней среде, сопровождающиеся образованием новых экологических ниш, в организационной популяции скачкообразно происходят качественные организационные изменения.

Балансовые рациональные теории

Балансовые рациональные теории развития организаций представлены в таких концептуальных направлениях как стратегическое развитие организаций (Дж.Томпсон, А.Чандлер, Дж. Чайлд, И. Ансофф и др.), теория ресурсной зависимости (Дж. Пфеффер, Дж. Саланчик), неоинституциональная теория (П.ДиМаджио, Дж.Мейер, В.Пауэл и др.).

Балансовые теории развития организаций объединены двумя общими предпосылками: развитие или выживание организаций происходит посредством установления баланса с внешней средой, процесс развития является рациональным (осознаваемым и планируемым). Баланс организации с внешней средой подразумевает обеспечение соответствия состояния внутренней среды организации требованиям ее динамичного внешнего окружения. Достижение баланса организации с внешней средой обусловлено необходимостью выполнения одной из четырех универсальных функций социальной системы – функции адаптации к внешней среде, что является условием выживания организации или ее эффективного развития. Возможность рационального развития организаций подразумевает их гибкость, пластичность. В теорию организации понятие баланса организации с внешней средой было введено представителями школы социальных систем.

Концепция стратегического развития предполагает что стратегия, разрабатываемая и реализуемая менеджерами, является основным механизмом развития организации. Стратегия подразумевает выстраивание долгосрочных целей, системы вспомогательных целей, способов распределения ресурсов и правил, определяющих работу всех функциональных направлений и подразделений организации. Важнейшее отличие этой концепции состоит в признании решающей роли менеджеров в этом процессе. По мнению одного из авторитетных исследователей этого направления П. Друкера менеджеры активно изменяют не только свои организации, но и общество.

Возможность свободного рационального выбора стратегии подвергается многими исследователями критике. Возросшая неопределенность, в которой работают современные организации, затрудняет рациональный выбор, а каждый сделанный выбор сужает возможности для следующего хода. Таким образом, речь идет скорее об относительной свободе выбора стратегии. Кроме того, выбор стратегии может предопределяться этапом развития организации. Более подробно это будет описано в естественных теориях развития организации.

Теория ресурсной зависимости предполагает не только возможность активной рациональной адаптации организации к внешней среде, но и возможность организации адаптировать (т.е. изменять) свое собственное окружение. В теории ресурсной зависимости организация рассматривается как зависимая от своего окружения и, в первую очередь, от поставщиков и потребителей. Поэтому, воздействуя на окружение и управляя

им, организация может снизить свою зависимость от него и соответствующую неопределенность. В практике этот подход нашел распространение через интеграцию организации со своими партнерами и покупателями. В деловой прессе представители крупных российских компаний не раз характеризовали свои стратегии интеграции как способ «отодвинуть неопределенность от компании».

С точки зрения теории ресурсной зависимости менеджер организации, способный осознать распределение неопределенности и устанавливать контроль над ней, также является ресурсом для снижения неопределенности. Организация может рекрутировать определенных менеджеров для реализации определенных стратегий. Переток информации и обмен кадрами обеспечивает сложившаяся профессиональная среда.

Неоинституциональная теория возникла в конце 70-х годов 20 века на стыке социологии организации и экономической теории. Неоинституциональная теория исходит из предположения, что организация адаптируется к своему культурному окружению. Т.е. к социальным нормам, правилам и институтам, существующим в зоне непосредственного контакта с организацией. Социальные институты рассматриваются как «первичная сила», способствующая созданию организации и задающая логику ее развития. Процесс приспособления организации и ее частей к своему институциональному (символическому) окружению, заключающийся в выработке адекватных форм взаимодействия с институтами, получил название институционального изоморфизма.

С точки зрения неоинституциональной теории институциональный изоморфизм рассматривается либо как единственный, либо как доминирующий фактор развития организации. Это значит, что организация стремится не столько к экономической эффективности, сколько к легитимности своей деятельности. По мнению представителей неоинституциональной теории институциональный изоморфизм является единственным фактором, объясняющим развитие организаций, экономическая эффективность которых не может быть четко определена, или зрелых организаций, в которых возрастает закрытость от воздействия внешней среды.

Описанные балансовые рациональные теории признают существование тенденции к возрастанию закрытости организации по мере ее развития по отношению к внешней среде. Это значит, что организации склонны утрачивать способность к адаптации и становятся более консервативными. Но, в отличие от других теорий, балансовые рассматривают организацию как пластичную систему, которую можно изменять. А вопрос восстановления способности к адаптации относят к компетенции менеджеров организации.

Поскольку балансовые теории рассматривают развитие организаций как планируемый и осмысленный процесс, то вопросы нахождения стратегии и управления изменениями на уровне организации разработаны в них значительно лучше, чем в остальных теориях. Так теория стратегического развития предлагает множество подходов к созданию стратегии – формальные аналитические, политические, обучающие и др. Современная теория стратегического управления считает формальные аналитические подходы к разработке стратегии устаревшими и чаще всего рассматривает стратегический процесс как итерационный, политический и развивающийся во времени. Поэтому с точки зрения теории стратегического развития трудности разработки стратегии реформирования системы образования вполне объяснимы – сформулировать стратегию в исходной точке невозможно, процесс требует времени, менеджеры реформ медленно учатся, процесс осложнен частой сменой государственных чиновников, определяющих процесс.

В балансовых концепциях отлично разработана теория управления поведенческими изменениями на уровне единичных организаций. Ключевые разработки в этой области принадлежат К.Левину. Две концепции, проверенные в исследованиях и на практике, помогают понять природу сопротивления изменениям и стадийность процесса изменения поведения в группах. Первая концепция рассматривает организацию и любую социальную систему в поле сил, определяющих поведение ее членов (удерживающих

квазистационарное равновесие). Вторая концепция рассматривает процесс изменений как последовательность трех стадий: деинституализации отношений в организации, внедрения инноваций и соответствующих изменений, институализации новых отношений и форм поведения.

В соответствии с концепциями К.Левина изменения в организации могут быть управляемым процессом. Сопротивление изменениям является естественной реакцией социальной системы, существующей в поле сил. Интенсивность сопротивления зависит от возможности и способности проектантов выявлять и выборочно устранять силы сопротивления. Качество управления изменениями зависит от правильности реализации стадий «размораживания», «движения» и «замораживания» организации.

Естественные теории

Естественные теории рассматривают организацию как социальный организм с внутренне заданной логикой и направлением развития, развивающийся эволюционно и поэтапно, стремящийся к выживанию. Естественные модели организационного развития были описаны в работах Ф.Селезника, Ч.Барнарда, К.Боулдинга. Частным случаем естественных теорий являются теории жизненных циклов, рассматривающие развитие организации как циклический процесс, аналогичный процессу развития живых организмов. Теории жизненных циклов описаны в работах таких ученых как К.Боулдинг, Л.Грейнер, И.Адизес и др.

Естественные теории исходят из предположения, что организация имеет социокультурную природу, а структура организации институализирует постепенно и спонтанно формирующиеся социокультурные образцы деятельности. Процесс формирования новых образцов деятельности связан с необходимостью удовлетворить разнообразные потребности организации или детерминируется циклом развития организации.

Естественные теории рассматривают как противостоящие теориям рационального развития организации. В последних организации выступают в качестве механизма реализации воли менеджеров и их усилиями приспособляются под определенные цели. Существование двух диаметрально противоположных подходов в организационной теории объясняется искусственно-естественной природой организаций.

Двойственность природы организаций учитывается в современных естественных моделях. Так в теории жизненных циклов И.Адизеса развитие организации рассматривается не только как последовательность прохождения заданных циклов, но и как последовательность эволюционных и революционных этапов развития организации. Революционные этапы возникают в переходных зонах, в которых организационные изменения направляются волей лидеров организации. Процесс трансформационных (крупных) изменений организации рассматривается как последовательность этапов накопления естественной инновационной активности и концентрации власти в руках лидеров организации и рационально планируемой трансформации всей организации.

Естественные теории также как и селективные предполагают, что по мере развития организации проявляется тенденция к нарастанию закрытости организации от внешней среды, повышается управляемость (предсказуемость) и, как следствие, нарастает консервативность организации. Поэтому консервативность зрелых организаций рассматривается как естественное свойство. Однако в отличие от селективных теорий консерватизм в естественных является не только защитным и стабилизирующим механизмом по отношению к изменчивой внешней среде, но и механизмом, запускающим саморазрушение организации (движение к смерти в соответствии с теориями жизненных циклов организации).

Исследования И.Адизеса показали, что некоторые организации способны удерживать себя в высшей точке развития, сохраняя баланс гибкости и управляемости. Удержание этого баланса является результатом целенаправленной деятельности менеджеров организации.

Трудности с разработкой стратегии с точки зрения естественных теорий объясняются самим процессом формирования стратегии – стратегия фактически фиксирует накапливаемые успешные подходы к решению задач организации. А сами изменения выглядят революционными только в ретроспективе.

Теории случайных трансформаций

Теория случайных трансформаций предполагает, что организации меняются не в результате реализации рациональных планируемых проектов, планов или стратегий, а случайным образом – в результате всей совокупности несогласованных действий всех лиц, занятых в управлении на всех уровнях. Теория случайных трансформаций была разработана Дж.Марчем, Дж.Олсеном, К.Вейком.

Теория случайных трансформаций предполагает, что источником организационных изменений могут выступать как внешние, так и внутренние факторы. Изменения могут быть спровоцированы любым фактором или их сочетанием, могут не учитывать связи между требованиями внешней и внутренней среды, а сознательный выбор может и не иметь жесткой связи с провоцирующими факторами. Стратегия, в лучшем случае, фиксирует слабосвязанные события и объясняет происходящее, а следовательно служит пониманию ситуации персоналом и обеспечивает социальный порядок в организации. Менеджер, как и стратегия, играет символическую роль.

С точки зрения теории случайных трансформаций организация не может обладать низкой или высокой адаптационной способностью, адаптация – случайный процесс. Организации рассматриваются как анархические, а не консервативные системы. Сложность и динамичность окружающей среды должны повышать вероятность появления трансформаций. Теория случайных трансформаций пока не объясняет возникновения тенденций и мод. Также непонятно каким образом отдельные организации сохраняют «удачу» в трансформациях в течение длительного времени.

С точки зрения теории случайных трансформаций управлять процессом изменений в организациях практически невозможно, единственный аспект управления – сохранение социальной стабильности в организации при возрастании количества случайных трансформаций. Сделать другие выводы о процессе реформирования и возможностях управления им не представляется возможным.

Оценить применимость теории естественного развития к управлению изменениями сложной организации социальной сферы не представляется возможным.

Конкретизация селективной модели управления изменениями сложной организации социальной сферы

Селективная модель управления изменениями применительно к сложным организациям социальной сферы рассматривает управление изменениями как процесс создания, развития и институализации организационных ниш. Модель предполагает, что качественное изменение сложной организации социальной сферы является результатом влияния на нее многих организационных ниш, часть из которых может быть в дальнейшем институализирована, а часть – свернута. Кроме того, модель предполагает, что низовые организации, непосредственно реализующие социальные задачи, входят и остаются в нише по собственной инициативе и только в том случае, если они имеют к этому предпосылки.

Модель должна генерировать и поддерживать как минимум два процесса:

1. процесс создания, поддержки и институализации организационных ниш (с помощью законодательных инициатив, законов и актов, целевых фондов и финансовых программ поддержки зон развития, информационной и сетевой инфраструктуры поддержки зон развития);
2. процесс селекции, необходимый для отбора организаций и самих проектов создания организационных ниш (с помощью контрактов, стандартов и систем оценки организаций, систем оценки программ поддержки).

Проекты реформирования сложных организаций социальной сферы, ведущие к образованию новых ниш, способствуют формированию нового набора ресурсов, доступ к которому низовым организациям обусловлен применением отличных от традиционных подходов к ведению деятельности. Последнее обстоятельство делает необходимым предоставление низовым организациям в организационных нишах частичной или полной самостоятельности.

3. Влияние социальной среды на организацию.

Изменчивая внешняя среда представляет собой область постоянного беспокойства для организаций. В анализ рыночной внешней среды входят аспекты, оказывающие непосредственное воздействие на успехи или неудачи организации. К этим аспектам относятся изменяющиеся демографические условия, жизненные циклы различных изделий или услуг, легкость проникновения на рынок, распределение доходов населения и уровень конкуренции в отрасли.

При рассмотрении внешнего окружения на организацию важно понимать, что характеристики среды отличны, но в то же время связаны с её факторами. Характеристики взаимосвязанности, сложности, подвижности и неопределённости описывают факторы как прямого, так и косвенного воздействия.

Классификация факторов внешней среды вследствие их многообразия различна и в её основу могут быть положены различные принципы. К ним относятся такие, как: поставщики, материалы, капитал, трудовые ресурсы, законы и государственные органы, потребители, конкуренты, технология, состояние экономики, социокультурные, политические факторы и отношение с местным населением.

Анализ факторов внешней среды

Организации следят за внешней обстановкой с целью выявить и использовать ее благоприятные возможности для достижения корпоративных целей, избежать при этом угрозы препятствий. Этого добиваются пристальным изучением внешней среды на перспективу, составлением перечня возможностей и угроз, которые в дальнейшем позволят как использовать благоприятные возможности, так и найти действенные ответы на вызовы среды. Данный процесс называется анализом факторов внешней среды.

Первым шагом по анализу факторов внешней среды является сбор информации о социальных, экономических, политических и технологических тенденциях в изменениях среды существования организаций. После того как собранная информация будет оценена, возникшие вопросы обсуждаются на встречах с управляющими, задачей которых является определение возможностей и угроз и, что особенно важно, — разработка базовых показателей эффективности для действий в соответствии с выявленными возможностями и угрозами. Например, анализ среды может определить возможный рост базовых ставок процента, и в результате ключевым показателем эффективности могло бы стать сокращение объемов заемных средств организации.

Управляющие высшего звена определяют приоритет этих показателей и составляют список наиболее важных факторов успеха, который передается в подразделения и широко распространяется в организации.

Классификация факторов внешней среды. Основные факторы внешней среды, воздействующие на поведение организации, могут быть разделены на четыре крупные группы:

- политические и правовые;
- экономические;
- социальные и культурные;
- технологические.

Они представляют части комплексного анализа среды, и рассмотрим последовательно каждую из них.

Политические и правовые факторы. Различные факторы законодательного и государственного характера могут влиять на уровень существующих возможностей и

угроз в деятельности организации. Национальные и иностранные правительства могут быть для ряда организаций основными регуляторами их деятельности, источниками субсидий, работодателями и покупателями. Это может означать, что для данных организаций оценка политической обстановки может быть наиболее важным аспектом анализа внешней среды. Такая оценка осуществляется через детализацию политических и правовых факторов, воздействующих на организацию.

Экономические факторы. Существует множество экономических факторов, которые могут воздействовать на организацию. Например, такие, как насколько доступен кредит, какое влияние оказывают курсы обмена валют, сколько придется заплатить налогов, и многие другие. На способность организации оставаться прибыльной непосредственное влияние оказывает общее здоровье и благополучие экономики, стадии развития экономического цикла. Макроэкономический климат в целом будет определять уровень возможностей достижения организациями своих экономических целей. Плохие экономические условия снизят спрос на товары и услуги организаций, а более благоприятные — могут обеспечить предпосылки для его роста.

При анализе внешней обстановки для некоторой конкретной организации требуется оценить ряд экономических показателей. Сюда включаются ставка процента, курсы обмена валют, темпы экономического роста, уровень инфляции и некоторые другие. Рассмотрим важнейшие из них.

Субъективные методы включают так называемое "интуитивное" или индивидуальное мнение эксперта или группы экспертов. Однако имеется целый ряд количественных методов для построения макроэкономических прогнозов, в том числе:

Анализ временных рядов. Этот метод предполагает исследование прошлых тенденций на протяжении определенного периода времени и использует их для прогнозирования дальнейших действий в будущем.

Регрессионные модели. Статистический метод для определения наибольшего соответствия между прогнозируемой переменной и другими переменными.

Экономические модели. Этот метод состоит из регрессионных уравнений, которые описывают случайные отношения. Подробнее об этих методах можно прочитать в экономической литературе.

Социальные и культурные факторы формируют стиль нашей жизни, работы, потребления и оказывают значительное воздействие практически на все организации. Новые тенденции создают тип потребителя и, соответственно, вызывают потребность в других товарах и услугах, определяя новые стратегии организации.

Можно перечислить основные социально-культурные факторы, с которыми организации сталкиваются чаще всего: рождаемость; смертность; коэффициенты интенсивности иммиграции и эмиграции; коэффициент средней продолжительности жизни; располагаемый доход; стиль жизни; образовательные стандарты; покупательские привычки; отношение к труду; отношение к отдыху; отношение к качеству товаров и услуг; требование контроля за загрязнением окружающей среды; экономия энергии; отношение к правительству; проблемы межэтнических отношений; социальная ответственность; социальное благосостояние.

Технологические факторы. Их влияние на организации часто столь очевидно, что их считают основным двигателем производственного — и шире — социального прогресса. Революционные технологические перемены и открытия последних десятилетий, например, производство с помощью роботов, проникновение в повседневную жизнь человека компьютеров, новые виды связи, транспорта, оружия и многое другое, представляют большие возможности и серьезные угрозы, воздействие которых менеджеры должны осознавать и оценивать. Некоторые открытия могут создавать новые отрасли промышленности и закрывать старые.

Анализ неопределенности организационной среды

Для того чтобы оставаться прибыльными, организации должны противостоять неопределенности обстановки. Под неопределенностью подразумевается то, что зачастую решения приходится принимать без достаточной информации о факторах среды, и руководителям, принимающим решения, трудно предсказать внешние изменения. Неопределенность обстановки повышает вероятность рисков провала стратегии организации и затрудняет расчет затрат, связанных с альтернативными стратегическими направлениями.

Организации стараются получить представление о неопределенных условиях посредством анализа, пытаясь свести многочисленные факторы обстановки к модели, которая будет понятной и, согласно которой можно действовать.

Обстановка, с которой сталкиваются организации, не одинакова, поэтому ей соответствуют различные уровни неопределенности, которые могут быть классифицированы на основе анализа двух характеристик:

степени простоты или сложности обстановки;

степени стабильности или нестабильности (динамичности) событий.

Неопределенность внешней обстановки возрастает с увеличением динамичности или же с усложнением ее условий. Степень динамичности внешней среды определяется темпом и частотой изменений.

Измерение неопределенности внешней среды по принципу "простая-сложная" имеет отношение к количеству и несхожести внешних элементов, связанных с деятельностью организации: в сложной внешней среде взаимодействует множество различных внешних элементов, оказывающих влияние на организацию.

Измерение неопределенности внешней среды по принципу "стабильная-нестабильная". Данная характеристика имеет отношение к темпам изменения внешней среды. Организации могут действовать там, где изменения одного или многих факторов происходят медленно или очень быстро.

Состояние "сложная-стабильная внешняя среда" представляет в некоторой степени более высокий уровень неопределенности. При внешнем аудите необходимо учесть большое количество факторов, проанализировать и оценить их воздействие на эффективность организации. Однако в подобной среде внешние факторы не меняются быстро или неожиданно.

Состояние "простая—нестабильная". В такой внешней обстановке происходит дальнейшее возрастание уровня неопределенности. Хотя у организации может быть всего несколько внешних факторов воздействия, их изменения трудно предсказуемы и они неожиданно реагируют на инициативы организации.

Состояние "сложная—нестабильная". Наиболее высокий уровень неопределенности возникает в сложной - нестабильной обстановке. На организацию воздействует большое количество внешних факторов, они часто изменяются и резко реагируют на инициативы организации. Когда одновременно меняются несколько факторов, внешняя среда становится "бурлящей", или, как ее называют, турбулентной.

1. 5 Лекция № 7 (2 часа).

Тема: «Социальные институты управления и социальные организации»

1.5.1 Вопросы лекции:

1. Общество, государство, власть: проблема взаимоотношений и взаимодействия.
2. Виды социальных институтов управления.
3. Управление социальными организациями.

1.5.2 Краткое содержание вопросов:

1.Общество, государство, власть: проблема взаимоотношений и взаимодействия.

Развитие общества по пути демократии неизбежно приводит к изменению характера отношений между обществом и государством. Стержнем развития государства становится ориентация на демократическое устройство общества и эффективное управление. Государство и общество сегодня не могут строить демократию друг без друга. Институты гражданского общества, институты представительства, политические партии, пресса, общественные объединения не могут быть исключены из демократического процесса. Современное демократическое государство вырабатывает и реализует свою политику только с привлечением институтов гражданского общества.

Главной проблемой демократического государства является проблема гармонизации интересов государства и человека. Ведущим субъектом этого процесса является государство, именно ему принадлежит главная роль в этом процессе, оно проводит политику, которая способствует достижению данной цели. Любая диспропорция или трудность в развитии общества становится политической проблемой, если ее решение затрагивает интересы многих людей и зависит от волевого решения власти. Экономические проблемы, школьная реформа, налоги, охрана памятников — все эти проблемы являются, в том числе, проблемами политическими, ибо требуют вмешательства власти и особого политического решения.

В современных условиях в этих целях действует не только государство, на поле социальной деятельности вышли другие «игроки» — негосударственные субъекты, выражающие интересы тех или иных групп общества. В современных условиях проблема их взаимоотношений с государством является чрезвычайно важной. Их взаимодействие оказывает непосредственное влияние на функционирование всего общественного организма. Участие негосударственных субъектов в публичной политике сказывается на развитии многих ее сфер, например, здравоохранения, образования, социального обеспечения.

Социальный механизм осуществления государственного управления

По своей природной сущности государственное управление, будучи частью социального управления, есть институт общественный, имманентно связанный с человеком, его деятельностью. Оно детерминировано закономерностями, присущими общественному развитию. Генезис и специфика государственного управления, очевидно, усматриваются в социальной (классовой) структуре общества, общественном разделении труда, сущности и социальных функциях института государства и феномена управления.

Как системное общественное явление государственное управление входит в систему социальных отношений, представляющих собой особые отношения в человеческой жизнедеятельности, складывающиеся как в их «вертикальном», так и «горизонтальном» измерении. В иерархической общественно-политической структуре, к какой относится и государственный аппарат, в таких отношениях присутствует способность вышестоящего субъекта (управляющего) властно выражать и осуществлять свою волю, подчиняя ей нижестоящего субъекта (управляемого). Управляющее воздействие, оказываемое аппаратом государственной власти на социальные процессы, имеет свое внутреннее содержание и внешнее выражение, что является результатом реально действующего, побуждающего и преобразовывающего их механизма государственного управления. Его действие проявляется в результате складывающихся государственно-властных отношений между субъектами и объектами управления в обществе как системе.

Государственное управление осуществляется в системе взаимобратных связей «человек - общество - государство – человек». В этой связи государственное управление, возникшее как неотъемлемая функция государства, развивается на протяжении всей истории государственно организованной цивилизации человечества. Поэтому практическое осуществление государственного управления всегда обусловлено историческим этапом развития определенного общества, его культурной, политической, экономической и правовой зрелостью, господствующими в нем духовными идеалами и

ценностями. Оно находит свое конкретное воплощение в динамике системных взаимосвязей человека, общества и государства. Уровень эффективности и характер государственного управления, в свою очередь, находятся в прямой зависимости от состояния общества.

Изучение проблем взаимодействия социума и государства значимо, прежде всего, с точки зрения осмысления механизма осуществления государственной власти и управления, что важно для понимания того, как происходит функционирование структур государственного аппарата, персонифицированного его человеческой составляющей - государственной службой. Государство предстает как социальный институт организации жизнедеятельности граждан, основанный на общих интересах, в отличие от гражданского общества, основанного на частных и личных интересах.

Органы государственного управления как иерархическая управляющая система, должны определять и реализовывать общие для всех управляемых объектов цели, концентрировать общие ресурсы системы на их достижение.

Однако общество представляет собой неоднородную среду. Каждый член общества в данный момент времени имеет свои индивидуальные потребности и желания, ранжирует их сообразно своей системе приоритетов, генерирует собственные цели, обладает отличными возможностями по их реализации. Ситуация усложняется тем, что в обществе образуются определенные устойчивые группы, корпорации, организации людей, связанных между собой различными отношениями. Появляются не только индивидуальные, но и групповые потребности, желания, приоритеты, другими словами, возникают корпоративные интересы, которые мотивируют групповые Цели. Они в каждый момент времени могут или совпадать, или вступать в противоречие, вплоть до прямого антагонизма.

Социальный механизм государственного управления предполагает налаживание организованного взаимодействия людей, их сообществ, социальных групп, понимание приоритета всеобщих интересов и целей над меркантильными и необходимости соблюдения взаимных обязательств и ответственности.

Для удовлетворения различных социальных потребностей создаются разнообразные социальные институты, конкурирующие друг с другом и дополняющие друг друга. Социальные институты представляют собой устойчивые формы человеческих отношений, способы выражения их целеопределенных устремлений в различных видах деятельности. Они выполняют функцию регулятора поведения людей в различных сферах социальных отношений. Социальные институты, оказывающие влияние на процесс выработки и осуществления государственных решений, имеют многообразные проявления и отражают уровень общественного развития, степень цивилизованности общества. В публично-правовой сфере среди них наиболее заметны государственно-политические институты власти, управления, представительства интересов, государственной службы, информации и коммуникации, связей с общественностью, нахождения общественного согласия и преодоления конфликтов, и др.

Исследование социального механизма его формирования и реализации объясняется тем, что именно в нем заключены и находят выражение закономерности общественной жизнедеятельности, условия и факторы функционирования и развития общества. Характеристика компонентов, сторон и свойств этого механизма позволяет выявить их социальную природу и сущность, в частности, а государственного управления - в особенности.

Социальные роли, которые играют люди, сочетая в себе индивидуальное и коллективное, занимают определенные места в системе общественных отношений различных видов: политических, экономических, национальных, профессиональных и всяких других. И везде обнаруживаются различные запросы, потребности, интересы, предопределяющие цели и установочные мотивы проявления человеком своего

волеизъявления в достижении намечаемого, что стимулирует его участие в процессе государственного управления.

Итак, социальный механизм осуществления государственного управления, аккумулирующий интересы и потребности общества с целью выбора оптимальных средств и методов их реализации, может быть выражен через следующую опосредованную государством единую цепь: потребности - интересы – противоречия - цели - воля - мотивы (установки) - стимулы — решения - действия - результаты. Именно в такой последовательно взаимосвязанной и логически соединенной цепи общественных элементов происходит формирование и реализация государственного управления.

Таким образом, под социальным механизмом осуществления государственного управления можно подразумевать закономерную взаимосвязь социальных явлений, действий и событий, в результате которых происходит организующе-властное согласование общественных волеизъявлений, учет всеобщих интересов, определение целей, разработка и принятие решений, а также их реализация с помощью имеющихся у государства ресурсов (власти, аппарата, методов, средств). Он действует внутри политической системы общества, институты которой как непосредственно (через субъект государственного управления), так и опосредствованно (через объекты управления) влияют на содержание и структуру государственного управления, формы и методы его осуществления, определяют их целесообразность и эффективность. Выделенные свойства и проявления социального механизма осуществления государственного управления имеют место практически в любом обществе.

Во взаимодействии государства и общества целесообразно выделить следующие виды социальных интересов по их масштабности:

- общественные;
- государственные;
- региональные;
- национальные;
- профессиональные;
- корпоративные;
- частные (индивидуальные).

Основными объектами воздействия института представительства в системе государственного управления являются органы государственной власти. Оказывая влияние на процесс выработки и принятия решений, субъекты представительства обеспечивают более тесную связь между обществом и государством, что делает последнее способным откликаться на импульсы, исходящие от социально влиятельных структур. Этим общество оберегает государственную власть от стагнации и дает ей возможность исправлять свои решения законным образом, не прибегая к насилию.

Субъектом государственного управления может выступать как отдельный человек, так и общности людей, такие как властно-политическая элита и бюрократия, непосредственно представляющие в управленческих отношениях различные группы и организации. В процессе осуществления государственного управления происходит реализация интересов, прежде всего тех сил, которые: а) принимают решения; б) влияют на них; в) выполняют их.

Через систему представительства институционально происходит согласование обществом насущной повестки злободневных проблем, требующих государственного решения. Система социального представительства в процессе государственного управления выполняет две важнейшие функции:

- 1) посредничество между государством и гражданами (членами общества), выражая и защищая их конкретные интересы;
- 2) коррекцию государственных решений, причем как на этапе их подготовки, так и при назревшей необходимости последующих изменений.

Типичные выразители профессиональных интересов, которые присущи людям разных профессий, специальностей и квалификаций, - профсоюзы.

Таким образом, одним из ключевых механизмов формирования связи «человек - общество — государство — человек» является политическое представительство, позволяющее обществу удерживаться в состоянии необходимого равновесия и учитывающее его публичные интересы. Не менее значимо функциональное представительство, с помощью которого учитываются частные интересы. Механизм учета частных интересов при реализации публичной власти охватывает потребности людей как в государственной, так и в негосударственной (частнопредпринимательской) сферах.

2. Виды социальных институтов управления.

Социальный институт – это форма закрепления и способ осуществления специализированной деятельности, обеспечивающей стабильное функционирование общественных отношений. С помощью социальных норм и санкций социальный институт (политические партии, армия, церковь, школа, семья, здравоохранение, мораль, право, спорт и т.д.) выполняет организационные, регулятивные, управленческие и воспитательные функции в обществе.

Социальный институт возникает в процессе общественного разделения труда и общественных отношений как способ осуществления совокупной целенаправленной деятельности определенных групп людей. Сначала это стихийно создававшиеся элементы регламентации, контроля, упорядочения и другие процессы институционализации взаимоотношений между людьми (культовые, семейные, воспитательные и др.). Далее они приобретают формы социальности, опредмечиваясь в системе политических, правовых, идеологических, образовательных, здравоохранительных, досуговых и других учреждений, призванных обеспечить эффективное функционирование всей системы общественных отношений.

Каждый институт включает в себя определенную сферу деятельности; группу лиц, уполномоченных для выполнения тех или иных общественных, организационных или управленческих функций на основе установленных прав и обязанностей; организационные нормы и принципы отношений между официальными лицами (руководитель-подчиненный, преподаватель-студент и т.д.); материальные средства (общественные здания, оборудование и т.п.), необходимые для решения поставленных задач. Но главное, каждый более или менее оформленный институт имеет свою цель, т.е. круг групповых или общественных потребностей, на которые направлена деятельность института.

Многообразие социальных институтов определяется дифференциацией социальной деятельности на различные виды: экономическую, политическую, культурную и др. С точки зрения содержания исполняемых функций социальные институты делятся на экономические (банки, биржи, корпорации, предприятия сферы потребления и услуг и др.), политические (государство с его центральными и местными органами власти, партии, общественные организации, фонды и др.), институты воспитания и культуры (школа, семья, театр и др.) и социальные в узком смысле (институты социального обеспечения и опеки, различные самодеятельные организации).

По характеру организации различаются формальные и неформальные институты. Деятельность формальных институтов основана на строго установленных предписаниях (право, устав, должностные инструкции). Такими институтами являются государство, суд, армия, школа. Формальные институты осуществляют управленческие и контрольные функции на основе строго установленных санкций: поощрение в виде наград, официальных званий и т.п. или административное и уголовное наказание. Формальные институты чаще всего являются бюрократиями, в которых обязанности чиновников обезличены, т.е. выполняются как бы независимо от их личных качеств. Формальные институты играют огромную и возрастающую роль в современных обществах.

Не менее важную роль, особенно в сфере межличностного общения в малых группах, играют неформальные институты. В неформальных институтах отсутствуют четко определенные и закреплённые в специальных законодательных актах и нормативных документах предписания, касающиеся функций, средств и методов деятельности, но и эти институты выполняют также управленческие и контрольные функции в самом широком социальном смысле, т.к. являются результатом социального творчества и волеизъявления граждан (различные фонды культурного и социального назначения, любительские объединения творческой самодеятельности, объединения по интересам и т.д.). Социальный контроль в таких институтах осуществляется с помощью норм, зафиксированных в общественном мнении, традициях, обычаях, т.е. на основе неформальных санкций. Часто общественное мнение, обычаи, традиции - более эффективные средства контроля за поведением людей, чем нормы права или другие формальные санкции. Бывает так, что люди предпочитают наказание со стороны официального руководства или представителей власти негласному осуждению своих коллег и друзей.

Поскольку большинство институтов - бюрократические организации, они подвержены своего рода "болезням". Во времена революций или быстрых социальных изменений многие традиционные институты либо прекращают свою деятельность, либо адаптируются к решению новых задач. С другой стороны, формирование новых общественных институтов требует времени. В итоге люди сталкиваются с серьезными трудностями неурегулированности возникающих новых социальных отношений и поддержания общественного порядка в традиционных областях жизни. Такие переходные периоды, когда общество сталкивается с дезорганизацией традиционных институтов, Э.Дюркгейм назвал аномией. Поскольку жизнь каждого отдельного человека и деятельность социальных групп в решающей степени зависит от эффективной работы социальных институтов, социологи всегда придавали большое значение изучению этой проблемы. Ян Щепаньский указывает на следующие основные условия эффективного функционирования социальных институтов:

1. Четкое определение цели и круга выполняемых действий или же объема функций. Если функции института определены нечетко, он не может без конфликтов включиться в глобальную систему институтов данного общества и наталкивается на различные противодействия.

2. Рациональное разделение труда и рациональная его организация.

3. Деперсонализация действий. Предполагается, что официальные лица будут выполнять свои функции в строгом соответствии с предписаниями, а не в зависимости от индивидуальных интересов и представлений своих прав и обязанностей. В противном случае институт утрачивает общественный характер, престиж и доверие со стороны общества, превращается в учреждение, зависимое от частных интересов. Конечно, ни один институт не может полностью избавиться от влияния личных интересов и вообще индивидуальных особенностей чиновников, но такое влияние должно контролироваться обществом и сводиться к минимуму. Использование ресурсов общественных институтов в эгоистических интересах работающих в них людей - очень распространенное явление, которое социологи называют «бюрократизацией».

4. Признание и престиж, какими институт должен обладать в глазах всей группы или ее преобладающей части.

5. Бесконфликтное включение в общую систему институтов. Невозможен, например, механический перенос политических институтов западной демократии в общество с сохраняющимися сильными родовыми или клановыми социальными связями.

Интеграция социальных институтов базируется на общей структуре потребностей личности, разделении и кооперации общественного труда, на доминирующей роли отдельных базовых институтов.

Важной характеристикой деятельности социальных институтов является их взаимодействие с социальной средой. В случае, если институт обеспечивает эффективное решение поставленных перед ним целей, взаимодействие не вызывает существенных осложнений. Однако под влиянием социальных перемен и в результате формирования новых общественных потребностей социальные институты часто перестают отвечать требованиям времени. В результате такого несоответствия в деятельности того или иного института могут возникнуть явления дисфункций. Эти явления могут сказываться как в сфере внешней, формальной (организационной), так и в характере, в содержании их деятельности.

Гармоничная и сбалансированная система институтов, обеспечивающих удовлетворение основных потребностей общества и эффективно регулирующих поведение людей, является важнейшим условием сохранения и развития общества как целого. Как объект социального познания социальные институты могут изучаться с позиций различных общественных наук. Социологию управления интересует, прежде всего, роль социальных институтов в общественной жизни, в воспроизводстве и развитии социальных отношений и социальных общностей.

3. Управление социальными организациями.

Социальное развитие организации означает изменение к лучшему в ее социальной среде. В целом, оно включает в себя весь сложный механизм, приводящий в действие человеческую активность, последовательно развертывающуюся цепь потребностей, интересов, мотивов и целей, которые побуждают людей к труду, конкретизируют деловую ориентацию и ценностные установки персонала.

Развитие социальной среды – неперенный объект управления организацией и вместе с тем, составная часть менеджмента персонала.

По своему назначению управление социальным развитием ориентируется исключительно на людей, на создание для работников надлежащих условий как труда, так и быта и постоянное улучшение этих условий.

Соответственно, его основными целями являются:

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

Управление социальным развитием организации представляет собой совокупность способов, приемов и процедур, позволяющих решать социальные проблемы на основе продуманного научного подхода, знания закономерностей протекания социальных процессов, точного аналитического расчета и выверенных социальных нормативов.

Содержание и формы управленческих решений, а также практических действий по социальному развитию предстают примерно в следующем порядке и виде:

Во-первых, базой благосостояния людей, повышения их жизненного уровня является эффективная экономика, что одинаково верно и на макроэкономическом уровне, в отношении страны в целом, и на уровне коммерческой деятельности отдельно взятой организации;

Во-вторых, определяющим условием экономического успеха служит не столько ресурсный потенциал организации и форма собственности, сколько то, что продукция (товары и услуги), производимые будь то акционерным обществом, частной, государственной или муниципальной организацией, нужны обществу, потребителям и пользуются спросом на рынке, приносят прибыль;

В-третьих, эффективное функционирование и конкурентоспособность организации в решающей степени обеспечиваются ее персоналом, скоординированными усилиями людей, объединенных общими интересами и делом;

В-четвертых, высокая отдача совместного труда достигается умелым управлением всеми сторонами развития организации, включая и постоянное обучение персонала, привитие ему самостоятельности, ответственности, заслуженной гордости за свою фирму, производство, учреждение;

В-пятых, важен настрой работников, благожелательная морально-психологическая атмосфера, уверенность каждого в том, что он защищен от социальных и профессиональных рисков, что его вклад в достижение целей организации, инициатива и усердная работа получает признание, справедливую оценку, достойное вознаграждение.

Социальная среда организации – это совокупность факторов, определяющих качество трудовой жизни работников.

То есть, применительно к социальной среде организации понятие фактор выражает условия, которые определяют характер и возможные последствия происходящих в ней изменений, в свою очередь воздействующих на персонал.

К основным непосредственным факторам социальной среды организации относятся:

- потенциал организации;
- ее социальная инфраструктура;
- условия и охрана труда;
- материальное вознаграждение трудового вклада, а также семейные бюджеты;
- социальная защита работников;
- социально психологический климат коллектива;
- внерабочее время и использование досуга.

Потенциал означает материально-технические и организационно-экономические возможности организации, т.е. ее размеры и территориальное расположение, численность и качество персонала, характер ведущих профессий, отраслевую принадлежность и профиль предприятия, объемы производимой продукции или предоставляемых услуг, форму собственности, финансовое положение, состояние основных фондов и технический уровень производства, а также такие моменты, как известность организации, традиции и имидж.

Социальная инфраструктура представляет собой комплекс объектов, предназначенных для жизнеобеспечения работников организации и членов их семей, удовлетворения социально-бытовых, культурных и интеллектуальных потребностей.

Важный момент в управлении социальным развитием – использование теоретических и практических наработок гуманитарных наук, и социологии управления в частности. Знаний о человеке, как социальном существе, о его поведении в социальной группе, о процессах, протекающих на уровне социальной группы.

Важнейший инструмент социального развития – это прогнозирование и планирование. Само собой, оно предполагает глубокий и максимально всесторонний

анализ состояния социальной среды организации, установление взаимосвязей, существующих между ее частями и другими факторами труда в организации.

Управление социальным развитием организации требует координации и взаимодействия с профсоюзами и другими общественными объединениями, например, советом трудового коллектива. В этом отношении как инструмент реализации социальной политики организации, прежде всего, рассматриваются коллективные договоры.

Независимо от того, являются ли услуги социального характера на предприятии жизненно необходимыми (обеспечение существования) или предлагаются только в интересах привлечения квалифицированного персонала (рынок рабочей силы), они создают заинтересованность работников в эффективной экономической деятельности организации.

Следовательно, социальное обеспечение работников, развитие их личностных качеств, сохранение здоровья является условием успеха организации.

1. 6 Лекция № 8, 9 (4 часа).

Тема: «Социальные потребности, интересы и мотивация в управлении»

1.6.1 Вопросы лекции:

1. Цели, потребности и интересы в управлении.
2. Мотивация в управлении.
3. Теории мотивации.

1.6.2 Краткое содержание вопросов:

1. Цели, потребности и интересы в управлении.

Для понимания анатомии управления важным является понятие сознания. Но оно настолько обширно, что его сложно операционализировать, то есть представить в виде эмпирически измеримых показателей, которые можно использовать в конкретно-социологических исследованиях. Социологи ограничиваются изучением только тех его конкретных проявлений, которые представлены в виде потребностей, интересов, мотивов и ценностей, которые можно изучать социологическими эмпирическими методами. Впервые научное обоснование роли мотивов и потребностей человека в его деятельности дали представители школы поведенческих наук А. Маслоу, Ф. Херцберг, Д. Макгрегор и др. При анализе сознания с позиции социологии управления рассматриваются следующие проблемы:

- тип сознания лица, принимающего управленческое решение;
- причина попадания объекта в поле зрения субъекта управления;
- структура сознания объекта управления, на которые опирается субъект;
- управленческий эффект от воздействия на различные типы сознания.

Взаимодействие субъекта и объекта управления начинается задолго до его внешнего проявления и проходит ряд этапов, на каждом из которых глубинные структуры сознания определяют структуры следующего порядка. Такими структурными элементами сознания являются потребности, интересы, мотивы, ценности и стимулы. В потребностях человек выражает необходимость присвоения благоприятных условий или ограждения от неблагоприятных условий для воспроизводства самого себя как физиологического, психического и социального существа, так как они выражают естественную реакцию человека на всю совокупность условий его жизни. С точки зрения марксизма первичными являются материальные, в том числе физиологические потребности, вторичными - духовные потребности. Американский психолог А. Маслоу, основатель гуманистической психологии, в 1943 году опубликовал концепцию иерархического построения потребностей, в которой он разделил потребности на пять основных групп. Первичными, с точки зрения А. Маслоу, являются физиологические и экзистенциальные потребности, а социальные, престижные и духовные потребности - вторичными, социально приобретенными. Принцип иерархии заключается в том, что актуальными становятся потребности после того, как удовлетворены нижестоящие потребности. Низшие

потребности не зависят от высших и друг от друга, они присущи всем людям в одинаковой мере, а высшие - в разной степени. С социальной точки зрения средством дифференциации людей являются высшие потребности, которые формируют человека как личность, и чем выше потребность, тем значительнее роль самого человека в ее формировании. Только неудовлетворенная потребность активизирует деятельность человека, необходимую для ее удовлетворения. Знание структуры потребностей человека используется в управленческих целях. Так, с точки зрения авторитаризма, ограничение доступа к удовлетворению базовых потребностей делает людей более управляемыми. Формирование же человека как творческой личности, необходимой для создания и развития гражданского общества, возможно лишь при удовлетворении потребностей высокого порядка.

Потребности человека представляют собой биосоциальный феномен, они не всегда осознаваемы человеком. Осознанная потребность становится интересом. Осознанные потребности в виде интересов являются активной волевой установкой на реализацию жизненно важных целей. Интерес представляет собой единство объективной и субъективной сторон жизнедеятельности человека и проявлением его сущности. В структуре интересов выделяются рациональный, эмоциональный и поведенческий элементы. В зависимости от целей и задач исследования социологии выделяют различные группы интересов. Так, американский социолог А. Смол разделил все интересы на шесть групп: здоровье, благосостояние, общение, познание, красота и справедливость. Параметрами социологического измерения могут стать степень осознания потребностей, чувства по поводу удовлетворения потребностей и интересов, готовность действовать в защиту своих интересов. Управление потребностями - это воздействие на условия, в которых формируются данные потребности. Цель управления интересами - изменение отношения человека к данным условиям. В российской управленческой мысли аналогичные взгляды отстаивали в еще начале XX века представители антитейлоризма и сторонники психофизиологического подхода.

Имея дело с человеческой субъективностью, специалисты в области социологии управления изучают вероятностные закономерности формирования потребностей, интересов, установок, зависящие от пола, возраста, социального статуса, вида деятельности и т.п.

2. Мотивация в управлении.

Существует много определений мотивации. Мотивация — процесс стимулирования отдельного сотрудника или группы к действиям, приводящим к осуществлению целей организации. Мотивация — процесс побуждения себя и других к достижению личных целей или целей организации.

Другие рассматривают мотивацию как степень желания и выбор, который необходим данной личности, что обуславливает проявление того или иного поведения. Стартовая точка мотивационного процесса — наличие неудовлетворенности, что ориентирует человека на достижение своих целей, в результате наступает завершающий момент — удовлетворение потребности.

Мотивация имеет две формы:

- 1) внешняя мотивация — как сделать, чтобы «замотивировать» людей;
- 2) внутренняя мотивация — самозарождающиеся факторы, которые влияют на людей, поддерживая определенные начинания и побуждая двигаться в определенном направлении.

Для эффективного мотивирования требуется:

- 1) разобрать модель основного процесса мотивации: потребность — цель — действие и влияние опыта и ожиданий;
- 2) знать факторы, влияющие на мотивацию, — набор потребностей, которые инициируют движение к целям и условия, при которых потребности могут быть удовлетворены;

3) Выяснить, что мотивация не может стремиться просто к созданию чувства удовлетворенности и удовольствия — повышенная его доза может довести до самодовольства и инерции.

Процесс мотивации начинается с какой-либо (сознательной или бессознательной) ощущаемой неудовлетворенной потребности, нужды. Затем определяется цель, которая предполагает, что для удовлетворения потребности требуется некое направление действий, посредством которых может быть достигнута цель и начаться удовлетворение потребности.

Сила мотивации зависит от опыта и ожиданий. Опыт достижения при предпринимаемых действиях по удовлетворению потребности показывает людям, что некоторые действия помогают в достижении цели, другие же — малоуспешны.

Мотивация — это внутренний процесс сознательного выбора человеком того или иного типа поведения, определяемого комплексным воздействием внешних (стимулы) и внутренних (мотивы) факторов.

Мотивация — внешнее или внутреннее побуждение человека к деятельности и способы его инициирования, возбуждения. Сущность функции мотивации как функции управления персоналом сводится к тому, чтобы работники организации выполняли свои обязанности эффективно и качественно, соотносясь со своими интересами и установленными планами.

Приведем основные методы побуждения к эффективному и качественному труду:

- методы, главным результатом которых являются материальное вознаграждение и другие материальные стимулы (заработная плата, участие в прибыли, продажа акций и др.);

- методы, главным результатом которых являются психологическое поощрение или стимулы (удовлетворение работой, общественное признание, личный контакт с руководством и т. п.);

- устранение отрицательных стимулов (неравные возможности для деловой карьеры, несправедливость, обман и т. д.);

- административные (дисциплинарные) методы (замечание, публичное предупреждение, лишение привилегий, выговор, увольнение и т. п.).

Важное значение имеют нематериальные стимулы (доверительное отношение руководства, признание ценности работника для организации и др.).

Значимым трудовым мотивом в управлении может быть ясная перспектива деловой карьеры, особенно для руководителя, молодого специалиста.

Процесс мотивации сложен и неоднозначен. Существует достаточно большое количество разных теорий мотивации, пытающихся дать объяснение этому явлению.

3. Теории мотивации.

Изучение человеческого поведения и механизмов побуждения к тому или иному действию привело к появлению концепций, среди которых можно выделить:

- 1) содержательные теории мотивации;

- 2) процессуальные теории мотивации.

Содержательные теории занимаются идентификацией того, что во внутриличностной или рабочей среде побуждает к данному поведению. Процессуальные теории описывают процесс мотивации.

К теориям содержания мотивации относят: теорию иерархии потребностей А. Маслоу, теорию Альдерфера, теорию приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда, теория двух факторов Ф. Герцберга и др.).

К процессуальным теориям мотивации следует отнести: теорию предпочтения и ожидания В. Врума, теория подкрепления Б.Ф. Скиннера, теория справедливости Портера—Лоулера (авторы теории — Л. Портер и Э. Лоулер), модель выбора риска Д. Аткинсона, теория «Икс» и «Игрек» Д. Макгрегора и др.).

Первые теории основное внимание уделяют анализу факторов, лежащих в основе мотивации. Один из первых исследователей мотивации Ч. Барнард, рассматривая множественность возможных видов удовлетворения человека в организации, выделил конкретные побуждения: материальные, личные нематериальные для отличия престижа и власти, духовные. Но он не создал теории мотивации. Исследователи в 1950—1960-х гг. выделили основные потребности.

Теория Маслоу утверждает, что существует главная закономерность, единая для всех людей, которая побуждает от фундаментальных физиологических потребностей постепенно подниматься по иерархическим ступенькам к необходимости самореализации — высшей духовной потребности человека.

У людей можно выделить 5 основных уровней человеческих потребностей-мотиваций (А.Маслоу).

1) Основные физиологические потребности: пища, отдых, жилище, сексуальное удовлетворение и пр. Одним из главных средств удовлетворения их являются деньги, высокий заработок. Таким образом, материальные стимулы, зарплата, социальные блага — это средства удовлетворения основных физиологических потребностей.

2) Потребность в безопасности (сохранение жизни, здоровья, уверенность в завтрашнем дне, в пенсионном обеспечении; и т. п.).

3) Потребность в социальной общности (быть принятым в коллективе, получить признание, поддержку, доброжелательное отношение людей).

4) Потребность в уважении и самоуважении (испытывать чувство собственной значимости и нужности для предприятия, социального престижа, желание видеть уважение окружающих, иметь высокий социальный статус).

5) Потребность в самореализации, самоактуализации (стремление к раскрытию своих способностей, к самосовершенствованию, к творчеству, к развитию, к пониманию своей жизни).

Потребности более высокого уровня становятся актуальными, если в достаточной мере удовлетворены базовые I, II уровня.

Целесообразно выделять три основных уровня удовлетворения физиологических потребностей существования:

1) минимальный, 2) нормальный, 3) уровень роскоши.

Минимальный уровень удовлетворения потребностей существования (СМ) обеспечивает выживание человека и возможность появления социальных и духовных потребностей.

Нормальный уровень (СН) может быть определен как субъективно, так и объективно. В первом случае критерием достижения СН-уровня целесообразно считать время, когда человек занят мыслями об удовлетворении нужд в пище, одежде, жилище и безопасности. Для СН-уровня это время не должно превышать 10% времени бодрствования.

Объективной оценкой может стать потребительский бюджет, который эксперты считают достаточным для данного вида деятельности. Разновидностью СН-уровня является оптимальный уровень удовлетворения потребностей существования (СО-уровень). Прирост эффекта от его превышения будет не больше соответствующего прироста затрат (для человека, предприятия, общества).

Уровнем роскоши (СР) предлагается считать такой, при котором удовлетворение потребностей существования выше СН- и СО-уровней и становится самоцелью и (или) средством демонстрации высокого общественного положения. На СР-уровне человек «живет, чтобы есть, а не ест, чтобы жить».

Любая неудовлетворенная нужда может мотивировать поведение, а доминирующая нужда — есть основной мотиватор поведения. Когда удовлетворены низшие потребности, то становятся доминантными высшие. «Людям нужны деньги, но они хотят получать удовольствие от работы и гордиться ею» (А.Морита).

По Маслоу, потребности, находящиеся на нижнем уровне, требуют первостепенного удовлетворения, а движение потребностей идет снизу вверх (Т)-Альдерфер, в отличие от Маслоу, считает, что движение потребностей идет снизу вверх и сверху вниз; движение вверх по уровням он назвал процессом удовлетворения потребностей, а движение вниз — фрустрацией — процессом поражения в стремлении удовлетворить потребность.

По теории К. Альдерфера потребности человека могут быть объединены в три группы:

- потребности существования (в безопасности, физиологические потребности);
- потребности связи (принадлежность к группе, иметь друзей и т. д.);
- потребности роста (потребность в признании, самоутверждении).

Потребности располагаются иерархично, но движение может идти в двух направлениях — вверх и вниз.

Классификацию потребностей, которые мотивируют руководителей, развил Д.Маккеланд: 1) потребность достижения — как потребность в конкурентоспособном успехе; 2) в привязанности (в теплых, приятельских отношениях с другими); 3) власти — потребность в контроле и влиянии на других людей. В зависимости от того, какая потребность преобладает — проявится различный тип руководителя.

Теория Д. Макклелланда (теория приобретенных потребностей) предусматривает три потребности:

- потребность достижений (ставить цели, достигать их);
- потребность соучастия (стремление к общению, работе с людьми);
- потребность властвовать (ради самой власти, ради достижения цели).

Элементы системы потребностей по Д. Макклелланду не имеют иерархии, оказывают взаимное воздействие.

Двухфакторная теория Херцберга базируется на следующих положениях:

1) Некоторые трудовые условия в случае, если они отсутствуют, ведут к неудовлетворению, но их присутствие не создает сильной мотивации. Такие условия называются поддерживающими или гигиеническими факторами: политика компании и правления; технический надзор за работой; межличностные отношения с непосредственным руководителем, коллегами и подчиненными; безопасность на рабочем месте в критической ситуации; зарплата; трудовые условия; статус в группе; личная жизнь.

2) С другой стороны, существуют условия, которые создают высокий уровень мотивации в случае своего присутствия. Но их отсутствие не приводит к сильному неудовлетворению. Их называют мотивационными факторами: преуспевание, принимают во внимание мнение данного человека; достижения, ответственность и самостоятельность; возможности развития, работа на самого себя. Другое важное открытие: когда сотрудники высокомотивированы, то они относятся намного устойчивее, толерантнее к неудовлетворенности, являющейся следствием гигиенических факторов.

Он считает, что удовлетворенность и неудовлетворенность являются не двумя полюсами одного процесса, а двумя различными процессами. Факторы, которые вызывают неудовлетворенность, при их устранении необязательно приводят к удовлетворенности, и наоборот, из того, что какой-либо фактор способствует росту удовлетворенности, никак не следует, что при ослаблении его влияния будет расти неудовлетворенность. На процесс «удовлетворенность — отсутствие удовлетворенности» влияют внутренние, мотивирующие факторы, а на процесс «отсутствие неудовлетворенности — неудовлетворенность» — внешние факторы здоровья. Одним из самых парадоксальных выводов, который был сделан Херцбергом из анализа факторов здоровья, явился вывод о том, что заработная плата не является мотивирующим фактором.

ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ТЕОРИИ МОТИВАЦИИ исходят из того, что люди оценивают различные виды поведения через полученные результаты.

В рамках процессуальных теорий мотивации анализируется то, как человек распределяет усилия для достижения поставленных целей и как выбирает конкретный вид поведения. Данные теории считают, что поведение людей определяется в первую очередь социальными потребностями.

Истоком теории ожидания являются исследования К. Левина и его школы (теория поля). Основными разработчиками концепции ожидания можно назвать В. Врума и Д. Аткинсона.

Теория ожидания Врума. Эта теория разработана в 1964 г. психологом Виктором Врумом как процесс управления выбором. Она основана на предположении, что не само наличие активной потребности толкает человека на достижение определенной цели, а надежда, что избранный тип поведения приведет к удовлетворению потребности. Ключевым фактором в теории ожидания являются 3 взаимоотношения: 1) ожидания (прогноз) соотношения расходов на труд — результата ($PT-P$); 2) ожидание соотношения результата — вознаграждения ($P-B$); 3) ценность вознаграждения (Π) — предполагаемая степень относительного удовлетворения — или неудовлетворения, возникшего вследствие получения определенного вознаграждения.

Соотношение между тремя факторами может быть выражено:

Мотивация (M) = $(PT-P) \times (P-B) \times \Pi$.

Мотивация наиболее высока, когда ожидания удовлетворяются в наибольшей степени.

В модель В. Врума включены три переменные: ожидание того, что усилия дадут желаемые результаты, ожидание того, что результаты повлекут за собой вознаграждение, и ожидаемая ценность вознаграждения (валентность). Д. Аткинсон (модель выбора риска) ввел еще одну переменную — достижение успеха (успеха). Результирующей в его формуле является тенденция успеха (успеха). В целом исследователей теории ожидания интересовало только произведение переменных в конкретной ситуации, и им все равно какая валентность больше: заработной платы или продвижения по службе.

Суть теории ожидания Врума состоит в надежде человека на то, что выбранный им тип поведения приведет к удовлетворению желаемого. В отношении мотивации к труду теория рассматривает процесс: затраты труда — результаты — вознаграждение и удовлетворенность им. Мотивация будет эффективна только в том случае, когда на каждом этапе ожидание будет положительным. Если значимость вознаграждения (валентность) низка по отношению к результатам, то мотивация будет ослаблена.

Теория справедливости (равенства) С. Адамса основана на соизмерении вознаграждения с затраченными усилиями и соотношением этого вознаграждения с вознаграждением других работников, выполняющих аналогичную работу.

Согласно теории справедливости люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к израсходованным усилиям и затем это сравнивают с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу. Если человек считает, что здесь возникла несправедливость, то возникает психологическое напряжение. Исследования показали, что если люди полагают, что им не платят достаточно, то они снижают интенсивность своей работы. Но когда считают, что им платят больше, то не начинают работать интенсивнее. Основной вывод: до тех пор, пока люди не начинают считать, что получают справедливое вознаграждение, они снижают интенсивность своего труда. Эта теория рекомендует включать критерий самооценки в систему формальной оценки трудовой деятельности.

Модель Портера—Лоулера представляет собой синтез теории ожидания и теории справедливости. Модель содержит пять факторов: затраченные усилия, восприятие, полученные результаты, вознаграждение, степень удовлетворения. В соответствии с моделью результаты зависят от приложенных усилий, способностей работника,

индивидуальных особенностей и осознания своей роли. Степень уверенности в том, что данный уровень усилий приведет к конкретному уровню ценности вознаграждения, способствует приложению этих усилий. Модель ставит вознаграждение в зависимость от достигнутых результатов. Модель построена на идее: результативный труд ведет к удовлетворению вопреки мнению менеджеров-практиков, что удовлетворение ведет к достижению высоких результатов.

Ценность теории Портера—Лоулера (она подтверждена исследованиями) заключается в том, что она показала эффективность взаимосвязи, единения в целостной системе понятий: усилия, способности, результаты, вознаграждение и восприятие.

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ НЕТРАДИЦИОННЫХ СИСТЕМ МОТИВАЦИИ

Различные теории мотиваций содействуют значительному усовершенствованию конкретных управленческих подходов. На основе использования теорий мотивации разрабатываются и используются различные мотивационные модели:

- рациональная человеческая модель — для мотивации людей использует комбинацию финансовых наград и наказаний, это тактика «пряника» и «кнута».

В некоторых случаях этот подход верен, но его эффект может быть краткосрочным, а в других случаях он может наносить долгосрочный вред, отрицательно влиять на отношения людей;

- модель человеческих взаимоотношений (Э.Мэйо) предполагает, что производительность зависит от удовлетворенности в работе, проистекающей из внутренних факторов, как признание, чувство выполненной работы, удовлетворенность социальных потребностей.

Модель самоактуализации базируется на подходе Маслоу и Херцберга и предполагает, что важнейшая потребность долгосрочной мотивации — это внутренняя потребность людей в самореализации, самоусовершенствовании, причем «люди проявляют самоконтроль при достижении целей организации в той степени, в какой они сопричастны к этим целям» (Макгрегор). На поведение человека влияют внутренние и внешние мотивационные факторы, но наиболее важны — внутренние.

Комплексная модель описывает сложные взаимоотношения мотивирующих факторов. На степень усилий человека по выполнению работы влияют:

- ценность награды для человека важна настолько, насколько удовлетворена его потребность;

- ожидание возможности получения желаемой награды.

Но одних усилий недостаточно, для получения необходимого результата требуются дополнительные факторы мотивации: способности человека, его индивидуальные качества: интеллигентность, ловкость, знания.

Необходимо проанализировать содержание требований, выдвигаемых:

- окружающей средой, в которой действует компания;

- потребностями организации (корпоративные и организационные планы развития, управление человеческими ресурсами);

- индивидуальными потребностями, которые могут очень различаться у разных людей. Одни стремятся к безопасности, другие жаждут признания и престижа, третьих волнует лишь уровень зарплаты, четвертые стремятся к самореализации.

Потребности организации и индивида зависят от окружающей рабочей среды. Два круга потребностей (организации и индивида) никогда полностью не совпадают, но именно зона их пересечения делает возможным достижение эффективной работы индивида и эффективного функционирования предприятия. Возможны ситуации, когда интересы организации противоречат или даже вредят интересам индивида и наоборот.

Довольно трудно проанализировать индивидуальные потребности на основе наблюдения, ведь поведение человека — это предпринимаемые действия по достижению цели, а одна и та же цель может быть обусловлена совершенно различными

потребностями, к тому же потребности, которые мотивируют это поведение, часто не только остаются скрытыми от внешнего наблюдателя, но и являются неосознаваемыми для самого индивида.

1. 7 Лекция № 10, 11 (4 часа).

Тема: «Социология бюрократии»

1.7.1 Вопросы лекции:

1. Бюрократия как социальный феномен.
2. Концепция рациональной бюрократии М.Вебера.
3. Правовые и социально-этические аспекты деятельности служащих.

1.7.2 Краткое содержание вопросов:

1. Бюрократия как социальный феномен.

Термин "бюрократия" в буквальном смысле означает господство канцелярии. Этот термин употребляется в нескольких значениях: 1) слой высших чиновников в государстве; 2) канцелярщина, волокита, пренебрежение к существу дела ради соблюдения формальностей. В этом втором значении термин "бюрократия" совпадает с термином "бюрократизм". Кроме того, существует и более общее определение бюрократии и бюрократизма как системы управления, которая характеризуется оторванностью центра, администрации от народа и защищает интересы господствующего класса, того или иного слоя, социальной группы.

Бюрократия — явление историческое. Ее формы менялись на протяжении истории в связи со сменой типов и видов общественно-экономического устройства. Зачатки бюрократии возникли уже в государствах древнего Востока, что обусловлено было обособлением сферы государственного управления. Историки отмечают наиболее развитую бюрократию в этот период в Китае. Сложные бюрократические системы существовали в Римской империи и Византии. В средние века в странах Западной Европы мощным бюрократическим аппаратом были представлены королевская власть и церковь. Усиление бюрократии предопределялось усилением королевской власти и абсолютизма.

Следует отметить, что в докапиталистических формациях бюрократия существовала прежде всего как форма политической организации. Однако с возникновением и развитием капитализма она становится неотъемлемым свойством любой социальной организации, начиная с государства и кончая управленческими структурами предприятий, фирм, добровольных организаций и т. д. Особенно усиливается бюрократия и бюрократизация общества в XX в., что связано с организованностью всех сфер жизни, с объективным ходом социально-экономического развития. Все это обусловило необходимость выработки общих принципов работы социальных организаций, включающих в себя структуру управления, иерархию должностей и постов, строгое разделение функций, правила информирования руководства соответствующую дисциплину. Объективная основа бюрократии ее всеобщий характер предопределяется социальным управлением как целенаправленным воздействием на социальные структуры и процессы и деятельностью социальных организаций.

Таким образом, бюрократия, будучи одной из форм осуществления властных функций, элементом механизма интеграции и социального регулирования в современном обществе, безусловно, может быть оценена как явление и необходимое, и неизбежное, и положительное. Но не только.

Актуальными представляются и на сегодняшний день выделенные М. Вебером основные признаки бюрократии. Их пять: 1) руководство официальными делами осуществляется неизменными методами; 2) решение опирается на комплекс норм и принципов, которые определяют обязанности каждого функционера в его управленческо-исполнительской деятельности; 3) властные функции и ответственность каждого функционера, представляющие часть иерархической властной системы, определяются не его индивидуальными качествами, а занимаемым функционером местом в этой системе; 4)

средства, обеспечивающие властные функции функционера, являются собственностью властной системы, а не функционера. Последний несет ответственность лишь за использование этих средств при осуществлении функций; 5) весь процесс функционирования бюрократической системы (и ее подсистем) представляет собой субпроизводство документов, выражающих властную волю вышестоящей властной системы (а в производстве собственных властных документов — в пределах своих функций).

Главным атрибутом бюрократии является власть, понимаемая как возможность распоряжаться, повелевать людьми, материальными и духовными благами, жестко регламентировать отношения между социальными институтами и группами, монополизировать информационные системы, насаждая тем самым определенные стереотипы сознания и поведения масс.

Общие и национально-специфические черты бюрократии. Карьера как ядро бюрократической системы

Бюрократия — это сложное социальное явление, необходимое и неизбежное, продукт развития общества, процесса разделения труда, объективного появления управляющих и управляемых. Бюрократия как слой управляющих людей призвана осуществлять выполнение не только "общих дел", вытекающих из природы всякого общества. Она выполняет также специфические функции, вытекающие из противоположности между правительством (властью) и народными массами. При этом бюрократия не только служит орудием одних социальных групп против других, но и стремится подчинить действительные потребности общества, задачи, нормы и процедуры нормального его функционирования своим своекорыстным целям, целям самосохранения и укрепления собственных позиций. И как показывает история, бюрократия при этом демонстрирует поразительную приспособляемость. Ее основными чертами являются: а) отчуждение исполнительной власти от народа; б) концентрация власти в руках чиновничества, стремящегося ослабить контроль за своей деятельностью или вообще избежать его. Следовательно, бюрократия — это разновидность организации публичной власти, система социального управления, отчужденная от объекта управления и стоящая над ним.

Бюрократическая рационализация характеризуется определенными свойствами. Это — выхолощенность целей деятельности, рациональной в средствах и частностях и иррациональной в целом; это — дифференциация функций, стандартизация методов работы, регламентация действий безличными правилами; это, далее, "деперсонализация", т. е. исключение личных соображений из исполнения служебных обязанностей, строгая дисциплина труда; наконец, многоступенчатая иерархия должностей и обеспеченная карьера при соблюдении определенных условий.

Увеличение числа управленцев, вызванное, в частности, дроблением управленческих функций, приводит не только к отчуждению чиновников-бюрократов. От масс, но и к противопоставлению профессионалов ("верхней бюрократии") рядовым служащим-управленцам, ко все большему влиянию по линии "сверху вниз" и снижению влияния "снизу вверх", что было характерно всегда при любом общественно-политическом строе.

Бюрократия во все времена имела и имеет свою национально-государственную специфику, которая обусловлена в первую очередь общественно-экономическим строем, степенью развития демократических традиций, уровнем культуры, образования населения, нравственной зрелостью того или иного общества. Бюрократизация общества находится в прямой зависимости от природы государственной власти, конкретного государства, его особенностей, от политического режима в обществе.

Бюрократическая система управления объективно формирует особый тип личности. Бюрократизированный индивид характеризуется специфической этикой политического и идейно-морального конформизма, психологией верности (бездумной или

чаще всего показной) существующим порядкам, ориентацией на соответствие мнениям и требованиям непосредственного окружения.

Для чиновника-бюрократа государственная цель, которую он призван формально реализовать, превращается для него в личную цель, в погоню за чинами, в делание карьеры. Именно карьера является ядром бюрократической системы ценностей.

2. Концепция рациональной бюрократии М.Вебера.

Концепция бюрократии была первоначально сформулирована в начале 1900-х годов немецким социологом Максом Вебером.

Характеристики рациональной бюрократии:

1. Четкое разделение труда, что приводит к появлению высококвалифицированных специалистов в каждой должности.
2. Иерархичность уровней управления, при которой каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим и подчиняется ему.
3. Наличие взаимоувязанной системы обобщенных формальных правил и стандартов, обеспечивающей однородность выполнения сотрудниками своих обязанностей и скоординированность различных задач.
4. Дух формальной обезличенности, с которым официальные лица выполняют свои должностные обязанности.
5. Осуществление найма на работу в строгом соответствии с техническими квалификационными требованиями.
6. Защищенность служащих от произвольных увольнений.

Таким образом, БЮРОКРАТИЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА характеризуется высокой степенью разделения труда, развитой иерархией управления, цепью команд, наличием многочисленных правил и норм поведения персонала и подбором кадров по их деловым и профессиональным качествам. Вебер назвал такую структуру "рациональной", поскольку предполагается, что решения, принятые бюрократией, имеют объективный характер. Бюрократию часто называют классической или традиционной организационной структурой. Большинство современных организаций представляют собой варианты бюрократии. Причина столь длительного и широкомасштабного использования бюрократической структуры состоит в том, что ее характеристики еще достаточно хорошо подходят для большинства промышленных фирм, организаций сферы услуг и всех видов государственных учреждений. Однако, бюрократические структуры подвергались и критике за их неспособность к внедрению новшеств и отсутствие достаточной мотивации сотрудников.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ БЮРОКРАТИИ. Одно из важнейших критических замечаний было сформулировано социологом Р.К.Мертоном. По его мнению, трудности, возникающие в бюрократических структурах, связаны с преувеличением значимости стандартизированных правил, процедур и норм, обеспечивающих надлежащее выполнение сотрудниками своих задач, выполнение запросов других подразделений этой организации, а также взаимодействие с клиентами и общественностью. Это приводит к тому, что организация утрачивает гибкость поведения, поскольку все возникающие здесь вопросы и проблемы решаются исходя из прецедентов. Постепенно тщательных поиск альтернатив начинает сокращаться.

Еще одним негативным свойством бюрократических структур, по мнению Катца и Кана, является "отсутствие способности спонтанно и по-новому реагировать на окружающие условия, что существенно необходимо для эффективного функционирования организации".

Для расширения возможностей организаций реагировать на происходящие изменения и вводить новшества были разработаны специальные адаптивные структуры.

3. Правовые и социально-этические аспекты деятельности служащих.

Организационно-правовые основы функционирования института государственной гражданской службы. Законодательное обеспечение правового просвещения государственных гражданских служащих. Приоритетные направления преодоления правового нигилизма, профилактики и снижения его уровня в профессиональной деятельности государственных гражданских служащих. Антикоррупционная пропаганда в органах власти и управления. Принципы, цели, основные направления и содержание государственной политики РФ в сфере развития правовой грамотности и правосознания государственных гражданских служащих. Основные факторы, влияющие на состояние правовой грамотности и правосознания.

Меры государственной политики в области совершенствования законодательства РФ и правоприменения. Меры по повышению правовой культуры лиц, замещающих государственные должности, государственных служащих, сотрудников правоохранительных органов. Меры в области образования и воспитания, юридического образования и подготовки юридических кадров. Меры в сферах культуры, массовой информации, эфирного и кабельного вещания, рекламной и издательской деятельности. Меры по поддержке институтов гражданского общества.

Морально-психологические характеристики личности, предрасположенной к совершению правонарушений. Духовная культура государственных и муниципальных служащих. Профессиональная этика: сущность и основные характеристики. Нормы и принципы этики государственных и муниципальных служащих. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих. Этико-психологические особенности взаимоотношений между подчиненными и руководителем. Невербальные и вербальные средства делового общения. Культура письменной речи и административный речевой этикет. Конфликты и способы их разрешения. Этика ведения деловых переговоров. Дипломатический протокол и международный этикет. Деловой этикет и предметно-пространственная среда государственного или муниципального учреждения. Организация рабочего времени государственного и муниципального служащего. Этнокультурные особенности делового этикета на государственной службе.

1. 8 Лекция № 12, 13 (4 часа).

Тема: «Социологические аспекты культуры и этики управления»

1.8.1 Вопросы лекции:

1. Понятие культуры управления.
2. Ценностный аспект культуры управления.
3. Типы культуры управления.

1.8.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие культуры управления.

Культура социального механизма управления производством сочетает в себе совокупность достижений в осуществлении процесса управления, организации управленческого труда с использованием технических средств, а также соблюдение требований, предъявляемых к системе управления и работникам, обусловленных нормами и принципами этики, морали, эстетики, права.

Под культурой производства подразумевается совокупность нормативных требований к технико-экономическому уровню производства, внедрение прогрессивной техники и технологии, научной организации труда на каждом рабочем месте и на предприятии в целом, улучшение труда и быта работающих, соблюдение ими требований эргономики, экологии, технической эстетики и т.д.

Специалисты выделяют три уровня культуры управления производственным коллективом — высокий, средний и низкий.

Высокий уровень отражает наиболее органичный способ взаимосвязи системы управления и производства. Формы и методы управленческого воздействия на производственный коллектив соответствуют интересам всех участников трудовых

коллективов и общества. Высокий уровень культуры управления характеризуется демократическим стилем руководства, благоприятным морально-психологическим климатом в трудовом коллективе, большой степенью удовлетворения трудом, стабильными показателями, гласностью и информированностью во всех сферах деятельности, широким использованием средств техники и технологии управления и т.д.

Средний уровень культуры управления наблюдается в коллективе, где единство целей и интересов участников производственного процесса слабо подкрепляется соответствующими методами и формами их реализации. Причинами этого является недостаток знаний руководящих работников в сфере социально-психологических и педагогических вопросов управления, недостаточная их подготовленность к взаимодействию с людьми.

Низкий уровень культуры управления характеризуется устойчивыми конфликтами и противоречиями между большинством членов трудового коллектива и руководством предприятия, корпоративными целями определенных групп работников и специалистов, жестким бюрократическим административным стилем управления.

Культура оказывает значительное влияние на индивидуальное и групповое поведение и деятельность людей. Однако только в последние годы менеджеры начали понимать и ценить значение общей культуры для производства.

Можно выделить черты культуры:

- разделяется всеми или почти всеми членами некоторой социальной группы;
- передается старшими членами группы младшим;
- формирует поведение (мораль, законы, обычаи) и структуру восприятия и видения мира.

Культура придает смысл многим нашим поступкам. Поэтому менять что-либо в жизни людей можно, лишь учитывая это значительное явление. Культура формируется годами и десятилетиями, поэтому она инерционна и консервативна. И многие нововведения не приживаются только потому, что противоречат освоенным людьми культурным нормам и ценностям.

В широком смысле культура является механизмом воспроизведения социального опыта, помогающим людям жить и развиваться в определенной среде, сохраняя единство и целостность своего сообщества. Разумеется, потребность в воспроизведении приобретенного и заимствованного социального опыта актуальна и для организации. Однако, вплоть до недавнего времени процессы формирования организационной культуры шли стихийно, не привлекая внимания ни субъекта организационной власти, ни исследователей.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА

Вопрос организационной культуры является относительно новым и мало изученным и в нашей стране, и за рубежом. Даже в США исследованием этой проблемы начали заниматься лишь в 80-90-х годах, а в России и тог позже. Об интересе к этой проблеме свидетельствуют запросы руководителей и специалистов, а так же реальные заказы организаций на выполнение исследовательских проектов.

Несмотря на разнообразие определений организационной культуры, в них есть общие моменты.

- образцы, которых придерживаются члены организации в своём поведении и действиях;
- ценности, которых может придерживаться индивид: какое поведение следует считать допустимым, какое – нет. Принятая ценность помогает индивиду понять то, как он должен действовать в конкретной ситуации.
- символика, посредством которой ценностные ориентации передаются членам организации (легенды, мифы).

Мы будем определять организационную культуру как: это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в

заявленных организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий.

В организациях, обладающих давней историей и традициями, почти каждый сотрудник может припомнить историю, легенду или миф, которые связаны с возникновением организации, ее основателями или выдающимися членами.

Таким образом, организационная культура задает некоторую систему координат, которая объясняет, почему организация функционирует именно таким, а не иным образом. Организационная культура позволяет в значительной мере сгладить проблему согласования индивидуальных целей с общей целью организации, формируя общее культурное пространство, включающее ценности, нормы и поведенческие модели, разделяемые всеми работниками.

Организационная культура включает не только глобальные нормы и правила, но и текущий регламент деятельности. Она может иметь свои особенности, в зависимости от рода деятельности, формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе. В этом контексте можно говорить о существовании бюрократической, предпринимательской, органической и других организационных культур, а также об организационной культуре в определенных сферах деятельности, например, при работе с клиентами, персоналом и прочее.

Носителями организационной культуры являются люди. Однако в организациях с устоявшейся организационной культурой она как бы отделяется от людей и становится атрибутом организации, ее частью, оказывающей активное воздействие на работников, модифицирующей их поведение в соответствии с теми нормами и ценностями, которые составляют ее основу.

2. Ценностный аспект культуры управления.

Культура управления не существует сама по себе. Она всегда включена в культурный контекст данного географического региона и общества в целом и испытывает воздействие со стороны национальной культуры. В свою очередь организационная или корпоративная культура влияет на формирование культуры подразделений, рабочих и управленческих групп и команд.

- национальная культура - это культура страны или меньшинства в стране;
- культура управления— культура корпорации, предприятия или ассоциации;
- рабочая культура - культура доминирующего вида деятельности общества;
- культура команды - культура рабочей или управленческой команды.

К. Шольте отмечал, что корпоративная культура представляет собой неявное, невидимое и неформальное сознание организации, которое управляет поведением людей и в свою очередь само формируется под воздействием их поведения.

В современной литературе существует довольно много определений понятия организационной культуры. Как и многие другие понятия организационно-управленческих дисциплин, концепция организационной культуры не имеет единственно «верного» толкования. Каждый из изучающих ее стремится дать собственное толкование организационной культуры. Большинство авторов сходится на том, что культура организации представляет собой сложную композицию важных предположений (часто не поддающихся формулировке), бездоказательно приписываемых и разделяемых членами группы или организации.

Культура управления — это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявленных организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

Эти ценностные ориентации передаются индивидам через «символические» средства духовного и материального внутриорганизационного окружения. Организационная культура имеет определенную структуру, являясь набором предположений, ценностей, верований и символов, следование которым помогает людям в организации справляться с их проблемами. Она рассматривается по трем уровням

Анализируя структуру организационной культуры выделяют три ее уровня: поверхностный, внутренний и глубинный.

А) Знакомство с организационной культурой начинается с поверхностного уровня, включающего такие внешние организационные характеристики, как продукция или услуги, оказываемые организацией, используемая технология, архитектура производственных помещений и офисов, наблюдаемое поведение работников, формальное языковое общение, лозунги и т.п.

Б) Те, кто пытаются познать организационную культуру глубже, затрагивают ее второй, внутренний уровень. На этом уровне изучению подвергаются ценности и верования, разделяемые членами организации, в соответствии с тем, насколько эти ценности отражаются в символах и языке.

В) Третий, глубинный уровень включает базовые предположения, которые трудно осознать даже самим членам организации без специального сосредоточения на этом вопросе. Эти скрытые и принимаемые на веру предположения (например, отношение к природе, отношение к человеку, отношение к работе), которые направляют поведение людей, помогая им воспринять атрибуты, характеризующие организационную культуру.

Итак, организационная культура охватывает большую область явлений духовной и материальной жизни коллектива, а именно: доминирующие в нем моральные нормы и ценности, принятый кодекс поведения и укоренившиеся ритуалы, установленные стандарты качества выпускаемой продукции, даже манеру одеваться и вести себя и т.д.

Существует десять содержательных характеристик, свойственных любой культуре управления (компоненты культуры):

1. Идентификация и цель: смысл Я (ощущение себя), место, миссия.
2. Коммуникативная система и язык общения: передача информации, взаимодействие, обмен.
3. Одежда, внешний вид и представление себя на работе: вид, стиль, имидж, репутация.
4. Пища и способ её подачи: подготовка, обслуживание, пищевые предпочтения.
5. Осознание времени, отношение к нему и его использование: смысл продолжительности интервалов.
6. Взаимоотношения между людьми: родство, род, ранг, статус, награды и признание.
7. Ценности и нормы: система потребностей/приоритетов, стандарты поведения.
8. Убеждения и отношения. Мировоззрение.: мифы, философия, перспектива, религия, обряды, ритуалы.
9. Развитие и самореализация работника.: мыслительные процессы, образование.
10. Особенности и методы работы: фокус, направленность работы, рабочие паттерны и процедуры, управление и лидерство.

Рассмотрим более подробно эти характеристики.

1. Идентификация и цель. Осознание себя и своего места в организации. Культура дает людям ощущение идентичности в отношении группы и до некоторой степени определяет их место в жизни.

2. Коммуникативная система и язык общения. Группа отличается своими собственными системами, как вербальной, так и невербальной связи. 3. Одежда, внешний вид и представление себя на работе. Культура проявляет себя через предметы одежды, художественное оформление, через украшения и т. д.

4. Пища и способ ее подачи.

5. Осознание времени, отношение к нему и его использование. Временем принято считать хранение, сообщение и измерение продолжительности интервалов.

6. Взаимоотношения между людьми. Культуры устанавливают человеческие и организационные отношения к возрасту, полу, статусу и степеням родства, богатству, власти и мудрости.

7. Ценности и нормы. Культура влияет на то, как люди воспринимают свои потребности и как они ранжируют их по приоритетам.

8. Убеждения и отношения. Мировоззрение. Каждая культурная группа имеет убеждения, которые формируют стремления и отношения своих членов независимо от рациональности этих убеждений или от объективной правды. Мировоззрение — представления об окружающем мире, природе человека и общества, направляющие поведение членов организации и определяющие характер их отношений с другими сотрудниками, клиентами, конкурентами и т.д. Мировоззрение тесно связано с особенностями социализации индивида, его этнической культурой и религиозными представлениями.

9. Развитие и самореализация работника.

10. Особенности и методы работы. Трудовая этика и мотивирование.

Указанные характеристики культуры организации в совокупности отражают и придают смысл концепции организационной культуры. Содержание организационной культуры определяется не простой суммой ожиданий и реального положения вещей по каждой характеристике, а тем, как они связаны между собой и как они формируют профили определенных культур. Отличительной чертой той или иной культуры является приоритетность формирующих ее базовых характеристик, указывающая на то, какие принципы должны превалировать в случае возникновения конфликта между ее разными составляющими.

В этом контексте говорить об организационной культуре как однородном феномене не приходится. В любой организации потенциально заложено множество субкультур.

3. Типы культуры управления.

Культура управления производственным коллективом складывается из различных субкультур и включает различные элементы, которые отражаются на процессе управления и производства.

Культура управления коллективом включает личную культуру управленческих работников, культуру процессов управления и условий труда, культуру работы с документами и информацией и т.д., которые связаны между собой и взаимозависимы. Определяющей среди них является личная культура работников управления, которая состоит из общей культуры работника, нравственных, деловых и личных качеств, знаний достижений науки и практики управления, умения применять современную управленческую технику и технологию.

Отечественные и зарубежные специалисты выделяют в культуре управления этические, эстетические, технические, экономические, организационные, педагогические, психологические и правовые элементы культуры личности управленческих работников.

Этическая культура

Термин этика использует философская наука, объектом изучения которой является мораль. В этике различают два рода проблем: практические (как должен поступить человек — нормативная этика) и теоретические вопросы о происхождении и сущности морали. Специфика этики состоит в том, что цели практической деятельности человека формируются в виде моральных принципов и норм поведения. Особенности деятельности управленческих работников находят отражение в профессиональной управленческой этике, основным принципом которой является создание условий для удовлетворения различных потребностей членов коллектива.

Этикет — совокупность правил поведения работников системы управления, касающихся его взаимоотношений с людьми. Нормы этикета носят согласительный характер, т.е. предполагают некую договоренность о том, что считать правильным и нормальным в поведении людей, а что — недостойным.

Понятие этикет включает ряд моральных требований, отражающихся в культуре поведения управленческого работника. Это его вежливость, тактичность, скромность,

точность, ответственность, высокий профессионализм, продуманная линия поведения на производстве и во внеслужебных контактах с подчиненными. Управленческий этикет включает в себя, по сути, две группы правил поведения руководителя.

Первая — это правила, действующие в сфере отношений между членами одного коллектива или людьми, связанные с совместной работой (правила, определяющие характер отношений «руководитель — подчиненный»). Вторая — это правила, регламентирующие общение работников одного предприятия или организации с другими людьми или подразделениями.

Эти нормы этикета закрепляются в форме различных инструкций, положений, различного рода статусов, договоров, регламентов и т.д.

Эстетическая культура управления

Это философская дисциплина, изучающая законы красоты и ее проявления в жизни и искусстве, т.е. наука, изучающая закономерности художественного освоения действительности человеком, законы эстетического ее восприятия.

Уровень и качество системы управления производством, управленческая культура, определяются системой эстетических показателей (пр. благоустройство производственных и административных помещений), которые разделяются на следующие группы:

- ♦ показатели, характеризующие кадровый состав управленческого аппарата и его способность решать те или иные вопросы, связанные с внедрением результатов эстетических исследований в практику производства;

- ♦ определяющие принципы взаимодействия работников аппарата управления с работниками организации, а также меру учета эстетических факторов в этом взаимодействии;

- ♦ указывающие на уровень организации производственной среды как одно из важнейших условий повышения эффективности трудовой деятельности с учетом эстетических факторов;

- ♦ определяющие качество выпускаемой продукции, ее товарный вид, а также мероприятия по обеспечению наилучших условий ее транспортировки, хранения и доставки заказчику.

Правовая культура управления

Если этические нормы регулируют поведение человека в области нравственности и морали, то в организационно-нормативных актах юридические нормы устанавливают границы управления на каждом уровне, определяют права и полномочия различных работников и специфические требования профессиональной управленческой культуры. Проявлением правовой культуры управленческого работника является его практика выполнения, соблюдения и использования в работе требований нормативно-правовых актов.

Культура деловых отношений

В процессе производства в коллективе складываются экономические и социальные отношения, в которых переплетаются личные, коллективные и общественные интересы.

Сложившиеся отношения определяют нравственно-психологический климат, который влияет на работоспособность и на общее настроение людей, их оценку значимости своего труда, условия работы и быта, а также формирует мнение о товарищах и руководителях.

Деловые отношения непосредственно проявляются в определенных функциональных обязанностях работника, успешность выполнения которых зависит от личностных особенностей, уровня организации и от морально-психологического климата в коллективе. Все эти факторы связаны между собой и влияют друг на друга.

При формировании деловых отношений необходимо руководствоваться некоторыми принципами: свободой высказывания и инициативой, солидарностью, информированностью, справедливостью в оценке подчиненных, уважительностью.

Служебная этика предписывает руководителю быть объективным и справедливым в отношении всех подчиненных работников, равным в общении с ними, принципиальным в деле и терпеливым к людям.

Соблюдение норм служебной этики имеет экономический смысл, поскольку выполняет функции социального механизма управления. Она в значительной мере воздействует на сплочение людей, формирование стабильного трудового коллектива, организацию в нем здорового психологического климата, обеспечение высокого уровня производственных процессов, решение социальных проблем.

Традиции как объект и средство социального менеджмента

Одна из закономерностей развития коллектива — преемственность традиций, поэтому им необходимо уделять внимание и умело их использовать при достижении социально-экономических целей предприятия. Традиции есть обязательное условие развития и компонент образа жизни человека. Традиции выступают как одно из реальных проявлений исторической преемственности поколений, сплоченности и единства российского общества. Они выступают и как объект, и как средство социального менеджмента.

В зависимости от своего содержания традиции могут оказывать положительное и отрицательное влияние на развитие коллектива.

Традиция — естественный коммуникационный механизм производственного коллектива. Через коммуникацию функции морали передаются духовные ценности от поколения к поколению. Традиции как социальное явление отражают материальные и духовные условия развития производственного коллектива.

Как социальное явление, традиции выполняют две функции: по формированию коллективов и влиянию на социальные процессы в коллективе.

Политическая культура как средство управления коллективом

Политическая культура, как и всякая иная, создается людьми в ходе практического освоения мира. Она порождается экономическими интересами определенных классов и выражает эти интересы в процессе осуществления государственной власти и реализации политических прав и свобод и т.д. Классовое содержание политической культуры — ее главная характерная черта.

Основу структуры политической культуры составляет политическое сознание, имеющее два уровня: идеологический и социально-психологический. Первый связан с разработкой политической идеологии, выработкой политических доктрин, воплощаемых в стратегии и тактике политической деятельности тех или иных партий.

Социально-психологический уровень включает политические воззрения, чувства, убеждения, возникающие под влиянием повседневных условий жизни, непосредственного житейского опыта. Политическое сознание на этом уровне находит выражение в политическом настроении масс, их политических убеждениях, традициях, привычках.

Межличностные отношения в процессе управления коллективом

Весь процесс управления, его содержание воспринимаются как результат деятельности конкретного человека и связываются только с его личностными качествами.

Межличностный аспект отношений реализуется в «ролевом» поведении участников процесса управления и в стиле управления. Ролевое поведение предписывает участникам процесса управления следовать определенным, социально одобряемым стандартам.

Межличностный аспект управления реализуется руководителем и подчиненными, с их личностными качествами.

Стиль управления основывается на индивидуальной реализации функций управления. Традиционно принято подразделять стили на авторитарный, демократический и либеральный.

Авторитарный стиль традиционно связывается с предельной формализацией поведения и ограничением отношений исключительно функциональной необходимостью,

т.е. в данном случае межличностная сторона управленческих отношений представлена уровнями квалификации, интеллектуальными способностями и навыками работы.

Демократический стиль основывается на более широкой гамме личностных отношений, включающей, в том числе, неофициальные, дружеские. Этому стилю характерно правильное восприятие критики, советов и пожеланий в дальнейшей работе со стороны подчиненных.

Либеральный стиль также предполагает использование широкого аспекта межличностных отношений, но имеет одну отличительную особенность: при этом стиле развиваются отношения, в которых снижается взаимная критичность, требовательность, здесь люди ориентированы скорее не на выполнение своих должностных обязанностей, а на то, чтобы при любых обстоятельствах соблюдать хорошие отношения.

Межгрупповые управленческие отношения

Осуществляя властные функции, управленческая группа вступает в управленческие отношения с группой управляемых. Отличительная особенность управленческой группы — это обладание властью. Власть всегда используется, как инструмент для достижения целей организации.

Власть всегда основывается на мягком, или жестком подавлении воли другого человека, на ограничении свободы выбора того или иного действия, поступка, неравенстве аргументации и т.п. Именно эти факторы влияют на напряженность межгрупповых управленческих отношений. В целом отношения реализуются в сочетании двух противоположных состояний со стороны управляемых — послушания и критики. Со стороны управляющих в отношениях задействованы утверждение и подавление.

Продуктивность управленческих отношений, независимо от их межличностного или межгруппового аспекта, основывается на следующих социально-психологических принципах.

- Управленческие отношения при сохранении властной основы должны не подавлять, а стимулировать инициативу.
- Управленческие отношения должны направляться на ситуацию.
- В управленческих отношениях важно соблюдать такт и уважительность к каждому человеку, ставшему их участником. Без этого уровень сопротивления управленческому воздействию всегда будет выше.
- В управленческих отношениях важно добиться снижения или, по возможности, полного устранения информационного неравенства. Неравенство должно быть только в полномочиях. Информационное неравенство создает в системе управления напряжение между сторонами, может быть причиной конфликтов.

1. 9 Лекция № 14 (2 часа).

Тема: «Социальные технологии»

1.9.1 Вопросы лекции:

1. Понятие социальной технологии: определение, характеристики.
2. Социальные технологии оптимизации управления.
3. Сущность и цели социальной инженерии.

1.9.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие социальной технологии: определение, характеристики.

Социальные технологии в широком смысле этого понятия — это особый вид социальной теории, которая после осмысления вопросов о качественной и количественной определенности изучаемого общественного явления ставит и обосновывает вопрос о том, как, каким образом и в какой последовательности возможны специфические операции с результатами познавательной деятельности.

Социальные технологии присутствуют практически во всех сторонах социальной динамики: индивидуального взаимодействия, группового и межгруппового взаимодействия.

Понятие «социальные технологии как технологии вообще» имеет, по крайней мере, два значения. Во-первых, социальные технологии — это, прежде всего, процесс целенаправленного воздействия на социальный объект, обусловленный необходимостью и потребностью получения заданного результата, и в этом плане технологичность воздействия наполнена такими понятиями, как этапность, процедурность, операциональность.

Исходя из такого видения, социальные технологии можно охарактеризовать как определенную социальную прагматику, выстраивающую в один ряд цель, средство и результат. Правда, координация и субординация цели, средств и результатов не так уж проста и предполагает вариативность, учет множества факторов, моделирование и проектирование, систему критериев и оценок, социальные версии и сценарии, идентификаторы, методы диагностики и т. д. В любом случае указанная система имеет свои собственные конституирующие и формообразующие факторы.

Но, с другой стороны, социальные технологии — это специфическая теория, наука, исследующая процессы целенаправленного воздействия на социальные объекты, разрабатывающая и обосновывающая эффективные способы и приемы такого воздействия. Характер воздействия, его технологичность определяются той системой операций целенаправленного воздействия, которая основывается на социальном и социологическом знании объекта.

Второй уровень технологического воздействия предопределяется тем, что данный социальный объект находится в неразрывной связи с другими социальными объектами, более того, является частью социальной системы, органически интегрирован в социальное целое.

В соответствии с этим есть смысл различать базовые и частные социальные технологии. К первым можно и нужно отнести технологии стратегического проектирования социального объекта.

Если попытаться раскрыть смысл базовых социальных технологий, то здесь следует сказать о гармонизации индивидуального, личностного и общественно-значимого, о выдвижении таких целей социальных технологий, которые гуманистичны по своей природе, о развитии творческих способностей и активности социального субъекта. Частные социальные технологии — разновидность форм тактико-оперативного воздействия на социальный объект. Это социальное конструирование, практически-предметное урегулирование отношений и операций, оптимизация социального взаимодействия на разных уровнях.

Существует много разновидностей социальных технологий. Самыми общими из них являются методы экспертного оценивания, научного наблюдения, вмешательства. Необходимым условием реализации социальных технологий становится создание организационных структур и систем и даже выработка политики социального воздействия.

Следующим технологическим этапом служит разработка модели эволюционного исследования. Фазам разработки должен предшествовать анализ системы. А именно: за фазой развития должна следовать фаза оценки, затем — фаза распространения и внедрения. Первые четыре фазы, включающие анализ, разработку, развитие и оценку, и определяются как эволюционное исследование.

С другой стороны, наличие той или иной социальной проблемы еще не означает, что существует исключительно лишь ее технологическое разрешение.

В разработке и внедрении социальных технологий находят применение разнообразные методики: схемы потоков, матричные методы, таблицы решений и сопоставлений, эвристические методы. Применение социальных технологий в подобной интерпретации довольно широкое, однако это не единственный способ целенаправленного воздействия на социальный объект. Необходимость применения социальных технологий обусловлена достаточно очевидными

вещами. Прежде всего, это то, что макет, модель, проект, а значит мысль, предшествует практическому действию. А также это то, что рационализирует последовательность действий.

При анализе социальных процессов выявляются его носители, субъекты, а в связи с этим — его субъективные и объективные предпосылки. Установлению подлежат и организационные формы социальных процессов, их искажения, деформации, эволюционные формы социальных процессов. Решение указанных вопросов напрямую ставит проблему того, что нужно проектировать. Любая социальная технология, имеющая своей целью проектирование и внедрение, ориентирована на технологизацию соответствующего процесса. При этом смысл технологизации заключается, как правило, в следующем:

- формировании процесса,
- придании ему целевой направленности,
- оптимизации социального процесса,
- обеспечение устойчивости социального процесса,
- создании механизма саморегуляции,
- обеспечении благоприятных сопутствующих условий.

Конечно, перечисленные позиции не выражают всего спектра социальных технологий, но это важные этапы их реализации.

2. Социальные технологии оптимизации управления.

В отечественной литературе обычно выделяют четыре типа социальных технологий:

- технологии формирования социальных систем, связанные с социальным проектированием;
- технологии решения социальных проблем и поддержания стабильности социальных систем, основанные на методах управления;
- технологии преобразования и развития социальных систем, в их основе - игры открытого типа;
- технологии защиты социальных систем, базирующиеся на методах социальной борьбы.

В отечественной управленческой практике наибольшее распространение получили социальные технологии в сфере выработки управленческих решений, повышения эффективности социальной коммуникации и управленческого воздействия и подбора и расстановки кадров.

В рамках заводской социологии получила развитие классификация технологий, базирующаяся на этапах управленческой деятельности, это - технология подготовки решений (социальная диагностика) и технология их реализации (В.В. Щербина). Примером социальной диагностики является методика групповой оценки личности, включающая технологию оценки деловых и личных качеств кандидатов на руководящую должность. Технологией реализации управленческих решений была система стабилизации трудового коллектива, разработанная социологами пермского телефонного завода, которая включала развитие самоуправления, системы коллективной ответственности за состояние трудовой дисциплины.

Интерес представляет классификация технологий с позиций применяемых методов управленческого воздействия. Так, А.В. Тихонов выделяет следующие виды социальных технологий администрирование, рыночная форма управления и федеральное управление как сочетание администрирования и рыночной формы управления. О.А. Уржа на основе сочетания форм собственности (частная - общественная) и методов регулирования рыночных отношений (саморегулирование - государственное регулирование) выделяет корпоративное управление как наиболее прогрессивную технологию, сочетающую преимущества социалистических и капиталистических методов хозяйствования. Корпоративное управление в муниципальном образовании является прогрессивной

формой управления, так как оно строится на эффективной организации, высокой мотивации, инициативе снизу и действенном контроле, позволяющих учитывать потребности и интересы каждого человека и работать на их удовлетворение. Корпоративизм, по ее мнению, создает надежный баланс интересов всех его участников, потому что он соответствует ментальности российского человека.

В сфере государственного и международного управления А.В. Сурин выделяет технологии мягкой и жесткой безопасности. Технологии жесткой безопасности являются порождением индустриальной и техногенной цивилизации, породивших мощную технонауку, научно-технический активизм, обеспечивающие безопасность стран созданием мощной военной техники и новых технологий ведения войны. Все это становится угрозой другим странам и источником напряженности в мире. Технологии мягкой безопасности строятся на горизонтальных управленческих системах, этической мотивации, логике глобализма, основанной на общей теории глобальных систем, а управленческий выбор определяется путем переговоров. К.В. Харченко на уровне государственного, регионального и муниципального управления выделяет мягкие технологии управления, это - регулирование, позиционирование и социальное партнерство. В рамках муниципального управления мягкое управление - это управление, основанное на использовании неформальных рычагов воздействия в отношении внутренней и внешней среды управляемой системы. Применение технологий мягкого управления обусловлено следующими причинами:

- усложнением социальных систем, когда административные методы оказываются мало эффективными и необходимо делегирование управленческих полномочий;
- когда внутреннее управление распространяется на внешнюю среду, рамки которой не имеют четкой структуры, а мягкое управление позволяет лучше узнавать внешнюю среду;
- авторитарное управление не соответствует уровню личностного развития населения и требованиям гражданского общества;
- в недрах управляемой системы оперативно вырабатывается система противодействия жестким директивным методам управления.

Регулирование - это ограниченное управляющее воздействие в неформальной структуре организации, оно имеет рекомендательный характер и направлено на внешнюю среду, в которой находится объект управления. При регулировании присутствует контроль над ключевыми точками с позиций целесообразности. Объектами регулирования являются социальные процессы, социальные установки и отношения, социальные действия и социально-психологические состояния. Регулирование осуществляется в четыре этапа:

- установление норм и эталонов поведения;
- профилактика - устранение причин девиации;
- контроль;
- коррекция - изменение характеристик нежелательных социальных процессов.

Позиционирование - это целенаправленный процесс идентификации (самоопределения) субъекта в социальной системе с целью реализации собственных интересов или интересов социальной группы на основе принципов социального партнерства. Позиционировать объект в управленческой системе - это значит найти оптимальный способ его включения в данную систему и предложить методы управленческого воздействия на принципах социального партнерства. Социальное партнерство - это способ согласования интересов социальных групп на основе сконструированных моделей их взаимодействия. В целом, мягкое управление заменяет воздействие на объект управления на взаимодействие с ним, когда объект становится равноправным субъектом управленческого взаимодействия и его инновационный потенциал способствует сохранению устойчивости управляемой системы. При использовании социальных технологий в управленческой деятельности необходимо

учитывать способности, интересы, потребности, ценностные ориентации, ожидания как управленцев, так и управляемых, так как, по мнению специалистов, в процессе человеческой деятельности психическое развивается и функционирует в тесной взаимосвязи с социальным.

Фактором, определяющим контуры современной социально-экономической и социально-политической жизни общества, сегодня становится Интернет. Его главными преимуществами являются интерактивность общения, скорость и надежность доставки информации, распространение и интерпретация которой уже не являются прерогативой государства. Страны, лидеры использования Интернет-технологий, уже получают ощутимые результаты от использования Интернет-проектов в управленческой деятельности. Успех данных проектов обусловлен следующими особенностями: учетом интересов каждого гражданина, снятием барьеров в коммуникации с населением, ускоренным внедрением новых экономических и социальных проектов при упрощении процедур отчетности и стимулированием роста персональных навыков работающего населения.

В информационном обществе связи между государством, гражданами и бизнесом все больше переходят в систему Интернет коммуникаций. Большинство субъектов федерации находятся пока на первой стадии развития электронного правительства - на стадии информационного присутствия, то есть на стадии несистематического взаимодействия с органами государственной власти и одностороннем распространении информации. Вторая стадия характеризуется возможностью коммуникации с представителями власти с помощью электронной почты, форума или чата. Это стадия технологии взаимного обмена информацией с гражданами. На третьей стадии пользователи смогут совершать сразу несколько действий, направленных на изменение информации о себе в государственных и муниципальных ИТ - системах. На четвертой стадии граждане смогут участвовать в выработке стратегии развития государственных и муниципальных организаций. Развитие электронного правительства в России - это одна из национальных стратегических задач, от решения которой зависит успех и эффективность административной реформы в нашей стране.

3. Сущность и цели социальной инженерии.

Социальная инженерия - это управленческая деятельность, направленная на изменение социальных систем и социальных институтов в соответствии с заданной целью с использованием наукоемких технологий и инженерного подхода. В отечественной науке и практике управления впервые этот термин употребил в начале XX века директор Центрального института труда А. Гастев. В его понимании социальный инженер - это руководитель трудового коллектива, от деятельности которого зависит успешность функционирования всей социально-инженерной машины. Идея социальной инженерии заключалась в тесном сочетании людских комплексов с организацией комплексов машин. Эти комплексы машино-людей основываются на единстве биологии и инженерных наук. Советский партийный и государственный деятель, видный специалист по проблемам организации труда и управления П.М. Керженцев ограничивал проблемы социальной инженерии управлением людьми и коллективами, независимо от сферы деятельности. Он сформулировал ряд общих принципов управления - это установление цели и задач организации и управленческой деятельности; выработка плана, методов работы и методов управления; постановка учета и контроля. По мнению П.М. Керженцева, в условиях социализма главное внимание в управленческой деятельности должно было уделяться планомерному ведению производственной и трудовой деятельности. Но руководитель, обладая реальной властью, существенным образом влияет на трудовой коллектив и результативность его деятельности, поэтому подбор руководителей должен строиться на соответствии его личных качеств требованиям конкретной должности, на которую он претендует.

Отечественная социальная инженерия 20-30-х годов XX столетия базировалась на психотехнике и социологических исследованиях, традиции которых продолжила после тридцатилетнего перерыва заводская социология 60-80-х годов. В теории и практике социального планирования, которые получили свое дальнейшее развитие в годы хрущевской оттепели, использовались наряду с данными социологических опросов идеологические установки и социально-культурные нормативы. В отечественной социальной инженерии были сформулированы следующие принципы: принцип прямого участия в решении социальных задач, так как решаются актуальные насущные задачи; принцип непрерывного социоинженерного обеспечения и социального проектирования; принцип технологизации, то есть обеспечение оптимальных способов воздействия.

В западной социологии социоинженерная деятельность была подробно рассмотрена К. Поппером в работах «Нищета историцизма» (1945) и «Открытое общество» (1945). Социальную инженерию он рассматривал как совокупность подходов прикладной социологии, направленных на рациональное изменение социальных систем на основе фундаментальных знаний об обществе и предсказании возможных результатов преобразований.

Современный социоинженерный подход позволяет изменить социальную действительность на основе методов планирования, программирования, предвидения и прогнозирования. Социоинженерная деятельность включает в себя следующие процедуры:

- оценка состояния объекта социоинженерной деятельности;
- прогнозирование наиболее вероятных вариантов развития внутренней и внешней среды объекта прогноза;
- моделирование будущего состояния объекта исследования с использованием математических, кибернетических, прогностических и других методов;
- разработка социального проекта нового состояния исследуемого объекта;
- социальное планирование в соответствии с социальным проектом;
- осуществление проекта с помощью инновационных социальных технологий.

Современная отечественная социальная инженерия развивается по следующим блокам (направлениям):

- социетальный блок - строительство социальных институтов: государственное строительство, создание модернизированной системы образования, здравоохранения и т.п.;
- региональный блок - формирование региональных сообществ;
- муниципальный блок - формирование местных сообществ;
- организационный блок - строительство организаций;
- блок групповой инженерии - формирование целевых групп и команд.

На становление и развитие социальной инженерии существенное влияние оказали психология, прикладная антропология, управленческие науки, а в настоящее время синергетика и социальная синергетика - наука о самоорганизации общества, которая определяет условия и факторы устойчивого развития общества. С позиций социальной синергетики в обществе благодаря коммуникативным связям происходит синтез материальных и нематериальных структур, а эволюционное развитие, происходящее на основе обмена информацией, определяет естественный отбор энергетически более выгодных методов социального управления. Данный процесс обеспечивает переход общества на качественно новый уровень. С позиций синергетики управление рассматривается как открытая система, в основе которой лежит взаимодействие с объектом, а не воздействие на него. Механизм управления осуществляется в двух направлениях. Во-первых, задается социально-технологический коридор, приемлемый с точки зрения развития и функционирования социальной системы. В рамках этого коридора социальная система может реализовывать различные траектории саморазвития, а инновационные процессы направляются в социально-конструктивное русло. Во-вторых,

для устойчивого социального развития и подъема на новый уровень самоорганизации в точках бифуркации осуществляется локальное воздействие в нужное время и в нужном месте.

Одним из вариантов практического применения синергетического подхода к управлению является теория самообучающейся организации, способной создавать, приобретать и обменивать знания и изменять свое поведение в соответствии с новыми знаниями и интуицией. Источниками обучения являются сотрудники организации, внешние консультанты, бизнес-тренеры, собственный бизнес, внешняя среда и уроки, извлеченные из собственного практического опыта. Самообучающаяся организация в современных условиях является наиболее конкурентоспособной, синергетика является универсальной методологией современного информационного общества, его структур и социоинженерного подхода к управлению обществом. Данный подход предъявляет высокие требования к управленцам, так как они должны обладать современными социально-технологическими знаниями.

Многие исследователи приходят к выводу, что социально-инженерный подход к управлению производит третий фактор, в котором разрешаются противоречия отношений объекта и субъекта управления. Объект социальной инженерии перестает быть лишь средством реализации социальных программ, разработанных экспертами, и сам становится субъектом. Формируется тринитарный подход управление - соуправление - самоуправление. Социально-инженерный подход превращает управление в интерактивный процесс, а задачей социальных инженеров становится создание условий для раскрытия внутреннего потенциала социальной системы.

К сожалению, в отечественной управленческой науке и практике сохраняется некоторое настороженное отношение к социальной инженерии, так как иногда технологичность воспринимается как экспериментирование и манипулирование людьми. Этим фактом в значительной степени обусловлена низкая востребованность социального проектирования программно-целевого управления субъектами управления.

1. 10 Лекция № 15, 16 (4 часа).

Тема: «Управление и манипулирование»

1.10.1 Вопросы лекции:

1. Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование.
2. Сущность и методы манипулирования.
3. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

1.10.2 Краткое содержание вопросов:

1. Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование.

Мотивация как функция менеджмента означает процесс стимулирования всех участников деятельности организации, направленный на достижение установленных целей развития организации. Мотивация связана с использованием ряда специфических категорий и понятий, относящихся как к отдельному человеку, так и коллективу людей, т.е. организации. Потребности - это основополагающая категория классических и современных концепций мотивации, означающая осознанное ощущение недостатка чего-либо или его отсутствие.

Побуждение в мотивационном механизме - это проявленное стремление к удовлетворению осознанных потребностей, т.е. мотивы целенаправленной деятельности. Побуждения человека или коллектива проявляются в мотивационном поведении, т.е. поведении, направленном на реализацию осознанных и принятых мотивов.

Стремление к достижению цели становится стимулом всей деятельности сотрудников или коллектива. Стимул в мотивационном механизме - это результат, к

которому направлены побудительные мотивы деятельности сотрудника. Оценка достижения этого результата человеком ощущается через получаемое вознаграждение. Вознаграждение - это материальная или моральная (психологическая) оценка результата удовлетворения потребности, т.е. всего процесса мотивации. Вознаграждение, как оценка, может носить внешний (со стороны руководителя, организации) и внутренний (как самооценка удовлетворения от работы) характер.

Согласно административной школе управления, рациональное поведение организации должно основываться на корпоративном управлении, поддерживать баланс интересов в получении высокой прибыли и социальной ответственности перед работниками, потребителями, обществом и государством.

Манипуляция – это 1) ухищрение, подтасовка фактов для достижения неблагоприятной цели (махинация); 2) система способов психологической обработки с помощью средств массовой информации (печать, радио, телевидение и др.) масс с целью внедрения ложного, иллюзорного сознания.

Манипулирование – это система способов идеологического и социально-психологического воздействия с целью изменения мышления и поведения людей вопреки их интересам. При этом люди часто не осознают, что их мировоззрение, потребности и интересы и в целом образ жизни во многом зависят от тех, кто ими манипулирует.

Возможности манипулирования особенно возрастают в связи с развитием средств массовой коммуникации. Для социального управления характерна следующая совокупность видов манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Повышение социальной активности граждан, самостоятельности людей, расширение самоуправления способствуют преодолению негативных явлений манипулирования.

Потребности и интересы населения, и их учет в государственном и муниципальном управлении. Цели, ценности, социальные нормы, социальные институты и культура как регуляторы жизнедеятельности людей в обществе. Совокупность экономических и социальных целей: экономические, направленные на получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг и социальные, связанные с удовлетворением социальных потребностей работников. Эффективность управления будет зависеть от того, в какой степени указанные группы целей будут непротиворечивы.

Успешная реализация целей возможна при условии, когда они отвечают определенной совокупности ценностей. Категория "ценность" относится к общественным понятиям и используется для обозначения объектов, явлений, свойств, идей, идеалов, выступающих как эталон должного.

Ценности – это, какие либо материальные и духовные блага, которые присущи тому или иному человеческому сообществу. Ценности различаются по интенсивности, силе, длительности, числу. Существуют четыре главных принципа градации ценностей: правильность, интенсивность, предпочтительность и включаемость. Содержание понятия "ценность" В.П. Здравомыслов, М.С. Каган, В.А. Ядов характеризуют через видение целого ряда признаков, свойственных так или иначе всем организационным формам: значимость, нормативность, полезность, необходимость, целесообразность.

Ориентация на ценности лежит в основе управленческой деятельности. Задачей социологии управления является выявление ценностей, на которые ориентирована конкретная управленческая деятельность, и соответствия данной ориентации стоящим перед организацией целям. Выявление ценностей позволяет повысить эффективность управления и установить соответствие между потребностями, целями и ценностями управляемой и управляющей системами.

В докладе Римского клуба "Пересмотр жизненного порядка" основным пунктом о ценностях и целях служит положение о том, что фундаментальная цель мировой общности - это "достижение достойной жизни и благосостояния для всех граждан мира".

Это может быть обеспечено реализацией следующих позиций человека - гражданина - производителя - потребителя: создание продуктивной экономической системы, обеспечивающей эффективное функционирование всех механизмов; создание организаций, принимающих социально ответственные решения; сохранение и рациональное использование природных ресурсов и предотвращение загрязнения окружающей среды; сохранение культурных достижений; соблюдение "внутренних пределов" человека для его адаптации к окружающему миру; соблюдение "внешних пределов", не используя в своих корыстных целях биофизические ресурсы земли.

Социальные нормы: нормы морали, нормы права, нормы социальных организаций. Древним регулятором жизнедеятельности людей являются социальные нормы – это правило поведения, которые либо стихийно складываются в обществе, в ходе его исторического развития, либо устанавливаются государством и различными социальными организациями.

Упорядочение человеческой жизнедеятельности во всех ее проявлениях, во всех сферах общественной жизни осуществляется с помощью социальных институтов. Социальные институты – это такие системные образования, которые выступают главным началом в общественной жизни и являются главным объектом социального изучения. Одни социальные институты представляют собой просто системы правил деятельности, другие - представляющие собой системы более сложные, чем отдельные нормы, являются совокупностью взаимосвязанных норм и ценностей.

2. Сущность и методы манипулирования.

По мере усложнения общества, развития информационных систем появились технологии ненасильственного формирования общественного мнения путем манипуляции, причем многие исследователи рассматривают манипулирование в управленческом аспекте. В последние годы многие авторы отмечают возрастающее значение технологий манипулирования общественным сознанием в управлении социальными процессами и системами различного уровня.

С управленческих позиций манипулирование является тайным принуждением личности к определенным действиям при сокрытии намерений манипулятора и факта его воздействия. Многоликость тайного принуждения человека в зависимости от исторических и социально-культурных условий проявляется во многих методах и технологиях воздействия на людей, это могут быть мистификации, провокации, рекламные кампании, дезинформация и т.п. При рассмотрении технологий тайного принуждения человека выделяют две группы ситуаций: ситуации коллективного воздействия на человека и ситуации межличностного общения. В первом случае человек является объектом воздействия политических, религиозных, коммерческих и других организаций, которые используют в основном средства массовой коммуникации. Во втором случае используются психологические приемы, нередко апеллирующие к примитивными и низменными чувствами человека. По содержанию манипулирование является такой формой управления, при которой полностью игнорируются или признаются лишь фиктивно потребности, интересы и цели объекта управления, они заменяются целями манипулятора.

Основными методами манипулирования общественным мнением являются методы информационного воздействия на сознание - это создание информационных потоков и управление ими. Сначала формируется мощный поток несистематизированной объективной информации, затем отслеживается реакция адресатов на различные блоки информации сегментирование информационного потока с помощью следующих методов: умолчание, перестановка и привлечение авторитетных информаторов. После вторичного отслеживания реакции на информацию следуют фальсификация реальности с помощью специально подобранных цитат и статистики, затем фабрикация данных статистики и соцопросов и в заключение эмоциональная подпитка эмоциональными клише, фото- и видеоматериалами. Одной из распространенных технологий манипулирования

общественным мнением является стереотипизация - создание нужных образов людям, явлениям, социальным группам. На этих технологиях строится деятельность избирательных кампаний и работа СМИ. Одним из стереотипов является имидж - стереотипный образ политика или общественного деятеля. Имидж создается в соответствии с активными ожиданиями массового сознания, в нем главное не то, что есть в реальности, а то, что люди хотят видеть. Манипулирование общественным мнением осуществляется также путем сегментирования информационного пространства, направления информационных потоков на определенную территориальную, национальную и социальную группу, с учетом их установок, ценностных ориентаций и ожиданий. Каналами выражения манипулятивного общественного мнения являются выборы, акции массового протеста, плебисциты (референдумы, собрания, сходы) и т.п.

В сфере социальных отношений в зависимости от предметной сферы исследователи выделяют экономическое, политическое, идеологическое, бюрократическое и психологическое манипулирование. Экономическое манипулирование - это преднамеренное несоблюдение формальных или подразумевающихся договоренностей при безвыходном материальном положении объекта манипулирования, когда он готов согласиться на любую работу за ничтожное вознаграждение. При этом используются незначительные доплаты, компенсации при несопоставимо высоком уровне инфляции. Это может вызвать обратную манипуляцию со стороны работников - забастовки, локауты в тот момент, когда работодатель не сможет противостоять нажиму трудового коллектива. Политические манипуляции осуществляются с использованием политических заявлений и обещаний, отличных от целей политиков с тем, чтобы, придя к власти, забыть о своих обещаниях. Информационное политическое манипулирование заключается в сознательном искажении реальной расстановки политических сил средствами массовой информации, а также в приукрашивании одних фактов и замалчивании других для превратного представления о политических лидерах, партиях и движениях. Идеологическая манипуляция - это формирование культурных штампов, стереотипов поведения, определенной, обычно аморальной системы ценностей в сфере общественных и личных идеалов. Бюрократические (организационные) манипуляции сводятся к неисполнению управленческих функций и подменой их бесполезной, но внешне эффективной деятельностью. Психологические манипуляции являются начальным звеном всех выше перечисленных видов манипуляции, и в то же время являются самостоятельным видом манипуляций, целью которых являются психические ценности: уважение, дружба, любовь, признательность и т.п. Такие манипуляции проявляются в виде внешней внимательности и тактичности при внутреннем равнодушии к психологическим проблемам объекта манипуляции, искусственной идентификации себя с данным объектом, использовании доверия человека в собственных целях и т.п.

Многие специалисты в области управления отмечают, что в обществе существует негласное представление о допустимых границах манипулятивного воздействия. Причинами, которые вынуждают руководителя или лидера применять манипулятивные действия, являются: изначальное несовпадение интересов личности и общества или организации; невозможность компромисса или неспособность его достижения; отсутствие возможности удовлетворения определенной потребности и замена ее другой. В данных случаях внешне эффективные манипуляции становятся спасительным средством.

Популяризатором манипулятивных технологий в XX веке был Д.Карнеги, но в его рекомендациях содержится совет о том, что воздействуя на кого-то, нужно думать не о своих целях, а о целях того, на кого воздействуешь. Это лишает манипуляцию тайного аморального смысла. В то же время многие психологи и философы (А. Камю, Э. Фромм и др.) относили манипуляцию к патологически неэтичным и аморальным формам управления, так как манипулирование в первую очередь начинается с манипулирования собою, что ведет к подрыву психического здоровья манипулятора.

3. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Приемов, обеспечивающих возможность манипулирования как индивидуальным, так и массовым сознанием, бесконечно много.

Манипулятивные воздействия в системе управленческих отношений можно дифференцировать по следующим основаниям:

- в зависимости от уровня управления выделяются манипуляции на организационном, местном, региональном, федеральном уровнях власти;
- по коммуникативной направленности манипулятивного воздействия можно выделить манипуляции «сверху», манипуляции «снизу», двойное манипулирование;
- по специфике информационного воздействия различают такие виды манипуляции, как дезинформация, умолчание, нейролингвистическое программирование, использование стереотипов, наклеивание ярлыков, манипулирование опросами общественного мнения и т.д.;
- в зависимости от предметной сферы выделяются экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое манипулирование.

Экономическое манипулирование начинается с использования сложного, а лучше – безвыходного материального положения партнера, когда он готов согласиться на любую самую нежелательную для себя работу за ничтожное вознаграждение. К более тонким приемам экономической манипуляции можно отнести такие, как увеличение номинальной ставки заработной платы, выплата незначительной премии, доплат, компенсаций при несопоставимо высокой инфляции и сокращении покупательной способности; необоснованное снижение уровня оплаты труда, задержки и невыплаты. Такого же рода действия могут иметь обратную направленность – когда объектом манипулирования становится собственник материальных средств, работодатель. Забастовки и локауты, приуроченные к моменту, когда организация не сможет противостоять нажиму трудового коллектива, – такие же манипуляции. К ним можно отнести и любое другое преднамеренное несоблюдение формальных или подразумевавшихся договоренностей экономического характера.

Политические манипуляции основаны на использовании политических механизмов для целей, отличных от заявляемых. Это может быть декларативное следование политиком интересам политических групп, использование их поддержки и последующее неисполнение политических обещаний; сознательное искажение средствами массовой информации реальной расстановки политических сил (информационное); приукрашивание одних фактов политического значения и замалчивание других или обнародование их последовательности, создающей превратное представление о политических лидерах, партиях, движениях.

Бюрократические, или организационные манипуляции подразумевают любую псевдодеятельность административного или организационного характера: затягивание сроков решения вопросов, запутывание заявителя в лабиринте многочисленных инстанций и ответственных лиц; неисполнение управленческих функций и их подмена заведомо бесполезной, но внешне эффективной деятельностью; раздувание численности организации.

Идеологические манипуляции предполагают неискренность и фальшивость в сфере общественных и личных идеалов. Они могут строиться на фиктивном следовании существующим общественным идеалам либо путем создания новых идеологий, оправдывающих использование безнравственных и аморальных средств нереальными конечными целями. К таким же манипуляциям можно отнести формирование определенной и, как правило, вредной системы ценностей, культурных штампов, стереотипов поведения.

Психологические манипуляции в действительности являются простейшими и входят в состав всех вышеперечисленных. Любое манипулирование индивидуальным или

коллективным сознанием обязательно учитывает особенности психического восприятия и устройства манипулируемых. Это не исключает, однако, существования психологических манипуляций, целью которых являются психологические ценности. Человеком можно манипулировать ради завоевания его уважения, дружбы, любви, признательности. Чисто психологические манипуляции могут выступать в качестве прелюдии к другим манипуляциям, подготавливать почву, снимать подозрительность. К проявлениям таких манипуляций можно отнести: внешнюю внимательность и тактичность при внутреннем равнодушии к психологическим проблемам объекта; искусственную идентификацию себя с объектом; формирование симпатий; использование личностного доверия в собственных целях.

Внешне манипуляции крайне эффективны, потому что позволяют добиваться подчас невообразимых результатов. Осознание возможностей, открываемых манипулятивными технологиями, оказало столь огромное влияние на развитие человечества, что практически всю историю XX века можно рассматривать как результат и следствие манипуляций, реализуемых в различных сферах и масштабах. Это и революции и многообразные смены политических режимов, и функционирование расизма, фашизма, насаждение искусственных ценностей, образа мышления, образа жизни, внедрение новых технологий, новых товаров, манипулирование производством и потреблением.

1. 11 Лекция № 17 (2 часа).

Тема: «Общественное мнение и социальное управление»

1.11.1 Вопросы лекции:

1. Общественное мнение в системе управления.
2. Функции общественного мнения.
3. Способы определения и изучения общественного мнения.

1.11.2 Краткое содержание вопросов:

1. Общественное мнение в системе управления.

Воздействие на общественность и общественное мнение, с целью управления общественными отношениями, является на сегодняшний день основной задачей многих предприятий, управленческих сфер, политиков и дипломатов. Управление общественными отношениями является искусством, а специалист, владеющий достаточными знаниями для управления общественными отношениями, является незаменимым во многих сферах управления.

В российских организациях начали активно создаваться подразделения по связям с общественностью, в числе целей которых - формирование имиджа организации. Уважаемая фирма сможет мобилизовать свой капитал в области общественных отношений и управлять общественным мнением намного успешнее, чем компания, которая неизвестна. Поэтому специалисты по связям с общественностью, рассматривают свою деятельность как процесс построения непрерывных взаимоотношений с различными общественными группами.

Для управления отношениями организации с окружающей средой используется процесс, известный как связь с общественностью ("public relations"). Фирмы и организации понимают, что должны учитывать последствия своей деятельности под мощным влиянием общественного мнения. Это особенно верно в критических ситуациях, но и не менее важно для основных стратегических решений. При всем разнообразии многочисленных определений публичных релейшнз (PR) сходятся в одном: конечной целью PR является влияние на общественное мнение.

Грамотное управление общественным мнением способно повлиять на общественные отношения, и гарантировать достижение конкретной цели, при этом очень важно грамотно продумать как и чем правильнее будет воздействовать на

общественность, для достижения именно того результата, достижение которого ставится целью воздействия на общественное мнение.

Общественное мнение принадлежит к числу явлений, которые с большим трудом поддаются всестороннему анализу и строгому определению. Только в отечественной литературе можно встретить около двух десятков определений общественного мнения. Если попытаться суммировать их, то можно сказать следующее: общественное мнение социальной общности есть специфический способ проявления состояния сознания этой общности, в котором опосредственно и обобщенно отражается отношение большинства ее членов к фактам, событиям, явлениям в объективной или субъективной действительности, вызвавшим их интерес и дискуссий, и которое воплощается в оценочных суждениях или практических действиях членов данной общности.

Столь заметный рост интереса к общественному мнению имеет свое объяснение:

Во-первых, как своеобразное явление духовной жизни, общественное мнение непосредственно связано с материальным носителем, который определяет реальную силу этого мнения, его черты и свойства. При этом, чем более широкие слои выступают носителем общественного мнения, тем большим социальным авторитетом и действенностью оно отличается, тем в большей степени заставляет собой считаться.

Во-вторых, в каждом конкретном случае общественное мнение уходит своими корнями в те или иные потребности и интересы людей, заявляя самым фактом своего существования о важности их учета и удовлетворения.

В-третьих, общественное мнение как социально-психологический феномен является активным стимулятором социальных действий и поступков масс, способным придавать им широкий размах и стабильность в течение различного, нередко довольно продолжительного времени.

В-четвертых, все более расширяющаяся практика действительных, неформальных выборов руководящих органов, хозяйственных руководителей всех рангов вольно или невольно заставляет держать руку на пульсе общественного мнения даже тех, кто пока недостаточно полно понимает важность изучения и учета общественного мнения в повседневной практической работе.

Общественное мнение - специфическое проявление общественного сознания, выражающееся в оценках (как в устной, так и в письменной форме) и характеризующее явное (или скрытое) отношение больших социальных групп (в первую очередь большинства народа) к актуальным проблемам действительности, представляющим общественный интерес.

Еще одна очень важная сторона анализируемого вопроса — сущность, содержание общественного мнения. По этому поводу можно высказать следующие предположения:

во-первых, рассматриваемый феномен есть конкретный вывод определенной общности людей по тем или иным объектам, своего рода итог мыслительной деятельности людей;

во-вторых, критериями отбора при формировании общественного мнения служат общественные интересы и потребности. Только те явления или факты общественной жизни становятся его объектами, которые привлекают к себе внимание, вызывают потребность в выработке по ним общего суждения;

в-третьих, массовые суждения людей обладают различной степенью объективности (истинности). Это объясняется тем, что мнения могут формироваться на основе как научных знаний, так и ложных взглядов и ошибочных представлений. В случае недостатка объективной информации люди компенсируют ее слухами, интуицией и т. д. Общественное мнение, не имеющее в своей основе твердого научного фундамента, может быть ошибочным. Суждение научной критики нередко заменяется предрассудками, выдаваемыми за общественное мнение;

в-четвертых, этот феномен выступает в качестве специфической побудительной силы, регулирующей поведение людей, их практическую деятельность. Выступая в

качестве «материальной» регулирующей силы, он относится к активной, т. е. овладевшей массами, части общественного сознания. Общественное мнение в этом случае не только отражает определенный уровень знаний людей по тому или иному вопросу, но и фиксирует их активное отношение к объекту мнения, образуя подобие сплава рационального, эмоционального и волевого компонентов. Этот феномен существует в сознании людей; и выражается публично, выступая, в свою очередь, как мощное средство общественного воздействия;

в-пятых, общественное мнение представляет собой специфический продукт взаимодействия людей, своего рода соединение мнений, нивелированных, измененных, образовавших новое качество, не сводимое к простой сумме индивидуальных мнений.

Общественное мнение не может существовать вне системы экономических, социально-политических, идейно-нравственных отношений. Оценочные суждения, содержащиеся в этом феномене, имеют социальный характер. Еще Г.В. Плеханов в «Очерках по истории материализма» писал, что «общественное мнение» имеет свои корни в социальной среде и в конечном счете в экономических отношениях; это не противоречит тому, что всякое данное «общественное мнение» начинает стареть, как только начинает стареть вызывающий его способ производства.

2. Функции общественного мнения.

Механизм формирования общественного мнения.

Основные этапы:

1. Восприятие реформации (объективной, субъективной, тенденциозной и т.д.) на уровне отдельных людей.

2. Выводы и оценки индивидуума - на основе имеющихся знаний и опыта, умения анализировать, уровня информированности.

3. Обмен имеющейся информацией, выводами, дискуссии с другими людьми.

4. На этой основе, формирование определенного мнения небольшой группы людей.

5. Обмен между небольшими группами и формирование мнения социального слоя.

6. Возникновение общенародного мнения.

Можно выделить основные стадии формирования и функционирования общественного мнения:

1. Рождается

2. Достигает определенной степени развития

3. "Умирает" или реализует себя в конкретных проявлениях жизни.

Практика показывает, что если необходимые меры, в частности пропагандистские, приняты в период зарождения или на начальном этапе формирования общественного мнения его значительно легче сориентировать в позитивном, нужном направлении либо локализовать, не дать перерасти в неверные убеждения, последующие, на этой основе, соответствующие действия и проявления в жизни.

Функции общественного мнения

Функции общественного мнения различаются в зависимости от характера взаимодействия мнения тех или иных социальных институтов или отдельных лиц в первую очередь от характера влияния, воздействия первого на вторых, от содержания высказываемого мнения, от его формы. Для общественного мнения характерны следующие функции: экспрессивная (в более узком смысле контрольная); консультативная; директивная.

Экспрессивная функция - самая широкая по своему значению. Общественное мнение всегда занимает определенную позицию по отношению к любым фактам и событиям в жизни общества, действиям различных институтов, лидеров государства. Эта особенность придает данному феномену характер силы, стоящей над институтами власти, оценивающей и контролирующей деятельность институтов и лидеров партий, государства.

Таким образом, объективным содержанием деятельности общественного мнения государственные институты, их лидеры ставятся в положение контролируемых. Обладая только одной моральной властью, общественное мнение бывает весьма эффективно по своим результатам. Этот эффект будет безусловно выше, если он подкрепляется разнообразными формами контроля со стороны трудящихся.

Вторая функция - консультативная. Общественное мнение дает советы относительно способов разрешения тех или иных социальных, экономических, политических, идеологических, межгосударственных проблем. Это мнение будет справедливым, если, конечно, институты власти заинтересованы в таких ответах. Прислушиваясь к этим советам, «руководящие лидеры», группы, кланы вынуждены корректировать решения, методы управления.

И, наконец, директивная функция общественного мнения - проявляется в том, что общественность выносит решения по тем или иным проблемам социальной жизни, имеющие императивный характер, например, волеизъявление народа во время выборов, референдумов. Народ в данных случаях не только дает мандат доверия тому или иному лидеру, но и высказывает свое мнение. Императивные высказывания занимают в политике весьма значительное место.

В зависимости от содержания суждений, сформированных общественностью, мнение может быть оценочным, аналитическим, конструктивным и регулятивным. Оценочное мнение выражает отношение к тем или иным проблемам или фактам. В нем больше эмоций, чем аналитических выводов, умозаключений. Аналитическое и конструктивное общественное мнение тесно связаны между собой: принятие какого-либо решения требует глубокого и всестороннего анализа, для чего необходимы элементы теоретического мышления, а порой и напряженной работы мысли. Но по своему содержанию аналитическое и инструктивное мнения не совпадают. Смысл регулятивного общественного мнения состоит в том, что оно вырабатывает и внедряет определенные нормы общественных отношений и оперирует целым сводом не писанных законом норм, принципов, традиций, обычаев, нравов и т. д. Обычно оно реализует тот кодекс правил, который закреплен в нравственном сознании людей, групп, коллективов. Общественное мнение может также выступать в форме позитивных или негативных суждений.

3. Способы определения и изучения общественного мнения.

Требования изучения общественного мнения

При подготовке и проведении изучения общественного мнения не обходимо придерживаться следующих основных требований:

1) Постановка цели исследования,

Должно быть четко сформулировано, какие сведения предполагается получить, как использовать и на что направить обобщенные итоги.

2) Разработка инструмента (анкеты, вопросники). Вопросы должны формулироваться четко, быть краткими, не допускающими различных толкований. Следует избегать прямых, "лобовых" вопросов, особенно в тех случаях, если они по смыслу касаются оценок работы опрашиваемого, направлены на получение данных непосредственно о самом человеке, его взглядах. Для получения более объективной информации вводятся проверочные вопросы (по этой же теме, но в другой постановке, позволяющей получить косвенное подтверждение ответа на основной вопрос). После набора возможных вариантов ответов-подсказок обозначается место для Других вариантов, не предусмотренных анкетой.

3) Подготовка выборки (число и состав опрашиваемых).

При проведении исследований в городе, районе по проблемам, касающимся всех социальных слоев оптимальное количество опрашиваемых должно составлять 1 - 1,5 процента от общей численности населения. Если же опрос проводится среди отдельных групп, в крупных трудовых коллективах, учебных заведениях количество респондентов может достигать 10 процентов от списочного состава. В небольших подразделениях по

возможности опрос проводится среди всех его членов, либо какой-то его части по усмотрению исследователей. При устных, телефонных, экспресс-опросах по текущим, не требующим глубокого анализа вопросам достаточно проинтервьюировать несколько десятков человек. Для получения наиболее объективной информации в число опрашиваемых должны быть включены все категории населения - по национальности, возрасту, социальному положению, образованию и т.д.

4) Проведение анкетирования, опроса.

Как правило, его надо проводить анонимно, что повышает достоверность информации. Многое зависит от организаторов этого дела, насколько умело они настроят, подготовят людей на откровенные высказывания своих взглядов, позиций, мнений.

5) Обработка анкет, подготовка выводов, рекомендаций и предложений, по преодолению развития нежелательных процессов, прогнозирование возможных результатов и последствий их реализации.

6) Принятие конкретных мер.

7) Последующие проверки правильности решений и результатов принятия мер (отслеживание).

Социальное и общественное настроение

Не стоит забывать, что важнейшей, если не определяющей характеристикой реально функционирующего сознания, его доминантой является феномен социального настроения. Принципиально важно подчеркнуть, что оно одновременно является и реальной формой поведения, вернее вероятностной формой выражения общественного сознания в процессе превращения его в общественную мнение. Говоря о феномене социального настроения, необходимо отметить ряд его сущностных черт.

Во-первых, социальное настроение носит результирующий характер, вбирающий в себя одновременно влияние как объективных условий, так и субъективных факторов, образующих некий сплав эмоций, чувств, умонастроений, ценностных ориентации и установок, который не является их механической суммой или неким условным объединением: это принципиально новое качество общественного сознания, по которому можно говорить о нем с большей долей достоверности и определенности.

Во-вторых, социальное настроение более определено и более наглядно и специфически «отражает» предшествующий опыт, «переваривает» его, сопоставляя прошлое, и особенно уже происшедшее в общественной и личной жизни, делая выводы и получая уроки на будущее. В этом случае опыт выступает не как кладезь мудрости, созданный и хранимый на . всякий случай, а как инструмент, прямо влияющий на характер, глубину социального настроения.

В-третьих, социальное настроение - это «неотложенное», актуализированное реальное сознание, которое управляет жизнью человека именно в данный момент времени. Несмотря на то, что настроение может иметь волнообразный характер выражения и в нем на первый план могут выходить те или иные проблемы, оно обладает в целом большей долговременностью своего действия, чем общественное мнение, носящее часто быстро преходящий характер.

В-четвертых, социальное настроение - это тот элемент реально функционирующего сознания, который означает практическую готовность к действию и является непосредственным предшественником и даже компонентом поведения. Если при изучении общественного сознания мы постоянно убеждаемся, что далеко не все его реальные элементы - информированность, знания, суждения, мнения – приобретают характер активного начала, то социальное настроение - именно тот предшественник (а иногда участник) поведения человека, по которому непосредственно можно судить о действительных реальных намерениях людей, их отношении к окружающему миру и процессам, происходящим в нем.

И, наконец, социальное настроение - это еще и фон, который «окрашивает» жизнь людей, показывает с высокой степенью вероятности направленность их поведения и

помогает спрогнозировать возможность усиления позитивных и ослабления негативных аспектов общественного сознания.

Первое отличие общественного настроения от социального настроения состоит в том, что социальное настроение в настоящее время в значительной степени находится под воздействием общественно-политических процессов, и именно в политическом аспекте глубже затрагивает социальные проблемы жизни общества. Оно может проявляться через отдельные проблемы, даже детали этих проблем. Скажем, для человека не важно, каковы сегодня российско-американские политические отношения, но для него важно - что он конкретно будет иметь, чувствовать, если они улучшатся или ухудшатся. На его социальное настроение вряд ли сможет положительно повлиять информация о том, что в каком-то регионе полностью решена жилищная проблема, если он не имеет своей квартиры. Иными словами, на социальное настроение влияет не только вся масса проблем, неразрешенных вопросов, но и отдельные их проявления. Это второе отличие общественного настроения от социального настроения.

И, наконец, третье отличие общественного настроения от социального состоит в том, что общественное настроение - это массовидное явление, способное быть движущей силой всего общественного развития, тогда как социальное настроение большей частью - лишь отражение доминант общественного сознания и социальной практики людей, социальных групп и социальной организации общества. А так как все общество социально неоднородно, то и социальное настроение у различных слоев общества тоже может быть разным.

Социальное настроение может как объединять, так и разъединять людей. Примером является современное состояние общества, когда небольшая часть, используя характерную для переходного периода нестабильность, экономический и правовой хаос, занялась не организацией производства, а личным обогащением за счет обнищания других слоев. Различные периоды жизни общества также могут отражаться в социальном настроении.

1. 12 Лекция № 18, 19 (4 часа).

Тема: «Управление и средства массовой коммуникации»

1.12.1 Вопросы лекции:

1. Массовая коммуникация в структуре управления.
2. Исследования места и роли СМК в общественной жизни.
3. Социальные последствия функционирования средств массовой коммуникации.

1.12.2 Краткое содержание вопросов:

1. Массовая коммуникация в структуре управления.

Коммуникативная подсистема — относительно самостоятельный элемент системы государственного управления, представляющая собой:

- совокупность информации, информационных потоков как средство обеспечения согласованности в управлении;
- совокупность связей, многообразных взаимодействий и управленческих отношений в системе государственного и муниципального управления;
- пространство, в котором формируются и функционируют органы власти и управления.

Термин «коммуникация» (от лат. *communicare* — делаю общим, сообщение, передача) в смысловом аспекте социального взаимодействия — это обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях. Коммуникация представляет собой социальный процесс, отражающий общественную структуру и выполняющий в ней связующую функцию.

Массовая коммуникация — систематическое распространение сообщений (через печать, радио, телевидение, кино, звукозапись, видеозапись) среди больших,

рассредоточенных аудиторий с целью утверждения духовных ценностей и оказания идеологического, политического, экономического или организационного воздействия на оценки, мнения и поведение людей. В системе массовой коммуникации особую значимость имеет коммуникация в управлении.

Управленческие коммуникации — это совокупность информационных связей между субъектами управленческой деятельности по вертикали, горизонтали (внутренняя среда) и с внешней общественной средой.

Понятие «коммуникация» имеет двойной смысл:

во-первых, оно фиксирует статику взаимодействия, например акт, письменный документ, несущий информацию, выполняющий функции: информативную, эмотивную (побуждает эмоции, мотивацию взаимодействия), в том числе правовой акт, выполняющий управленческую функцию (побуждает правоотношения) и через это устанавливающий и поддерживающий фактические контакты.

во-вторых, фиксирует динамику, процесс взаимодействия, контакты, отношения.

Взаимодействие имеет объективную и субъективную стороны.

Объективная сторона — это связи, независимые от характеристики отдельных личностей, опосредующие и контролируемые содержание и характер взаимодействия; это система официальных, служебных отношений, определяемых статусом должностного лица, предписаниями, инструкциями, правилами, нормативными актами, картами функциональных обязанностей, штатным расписанием.

Субъективная сторона — это сознательное отношение людей друг к другу, основанное на индивидуальности. Известно, что люди ведут себя по-разному в одной и той же статусной позиции, т.е. придерживаются разных моделей поведения, разных социальных ролей.

Социальная роль — это модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных данному конкретному статусу. Таким образом, статус дает статическую, а роль — динамическую картину социального взаимодействия.

Коммуникация в системе управления - официально, юридически регламентируемое целенаправленное движение индивидуальных субъектов управления к социальной общности при сохранении за ними определенной самостоятельности и индивидуальности.

С позиции теории социального взаимодействия орган государственного и муниципального управления можно определить как:

- форму взаимодействия людей, направленного на выполнение определенной общественно значимой функции,
- социотехническую систему, где системообразующим компонентом выступает человек, совокупность взаимодействующих людей.

Коммуникационная система реализуется одновременно через содержание и отношения в процессе взаимодействия. Содержание обеспечивается информационными потоками, объективирует «коллективное единство» в организации. Отношения — субъективная составляющая коммуникационного процесса.

Взаимодействие обеспечивается и выражается через:

- а) систему официальных отношений, регламентируемых юридическими предписаниями;
- б) распределение функций (горизонтальная специализация);
- в) субординацию должностей (вертикальная специализация, с объемом и мерой ответственности в принятии решений на разных уровнях);
- г) систему коммуникаций — средств и каналов передачи информации, которая движется сверху вниз (передача распоряжений, указаний, заданий), снизу вверх (отчеты) и по горизонтали (консультации, обмен мнениями равных по рангу).

Структура коммуникативного процесса условно имеет четыре элемента:

1. Отправитель, лицо, генерирующее идею, или собирающее и передающее информацию.

2. Собственно информация (сообщение), закодированная с помощью символов.
3. Канал, средство передачи информации.
4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Управленческие коммуникации образуют несколько блоков:

А — коммуникации, обслуживающие органы управления. Это функциональное взаимодействие и служебная информация, циркулирующая в структурах всех ветвей государственной власти и местного самоуправления, обеспечивающих непосредственное социально-экономическое и политико-административное управление.

Б — коммуникации, существующие в сфере межличностных отношений госаппарата.

В — коммуникации, обращенные к обществу, часть коммуникационной деятельности в системе управления, которая делает ее открытой, способной к адаптации, совершенствованию.

Коммуникативные сети подразделяются на централизованные (вся коммуникация замыкается на руководителе) и децентрализованные (коммуникация относительно равномерно распределяется между всеми членами организации). Централизованные сети способствуют решению относительно простых управленческих задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем, уменьшают удовлетворенность работой у членов групп, снижают уровень коллективного единства, хотя и способствуют развитию лидерства.

2. Исследования места и роли СМК в общественной жизни.

Термин «информация» используется в двух значениях: как уменьшение неопределенности в отношении ожидаемых событий и как значимое сообщение, некая сущность коммуникационного потока, ресурс.

Каждая управляющая система с замкнутым контуром есть совокупность субъекта и объекта управления, взаимодействие между которыми происходит через каналы прямой и обратной связи, по которым проходят потоки информации. Сам процесс управления совершается по единой схеме, предусматривающей получение, хранение, обработку и передачу информации; информация — неотъемлемая часть управленческого процесса.

Информационное обеспечение управления — практика технологизации управленческого процесса (и учебная дисциплина для госслужащих), которая обуславливает воздействие информации на все элементы управленческой деятельности, предоставление всем звеньям и работникам необходимой профессиональной, экономической, правовой и другой информации.

По своему целевому назначению в процессе управления информационно-технические операции разделяются на следующие классы:

1. Документационные. На работу с документацией, как показывает практика, специалисты тратят до 15% рабочего времени. Большую часть своего рабочего дня на этот класс операций расходуют работники штата технических исполнителей: работники канцелярий, делопроизводители, архивариусы, операторы, машинистки, стенографистки и т.д.

2. Первично-счетные и учетные операции, содержание и объем которых обусловлены номенклатурой и количеством объектов и показателей, подлежащих учету, измерениям, регистрации. Затраты труда на эти операции зависят от применяемых методов и средств их выполнения, а сокращение — от автоматизации процессов получения данных.

3. Коммуникативно-технические операции, обеспечивающие взаимосвязь работников с помощью различного рода технических средств.

4. Вычислительные и формально-логические операции — все операции по переработке информации, выполняемые специалистами или техническими исполнителями

(в зависимости от сложности) на ручных счетных инструментах, а также с помощью вычислительной техники.

Управленческие операции с информацией могут быть разделены на группы.

Выделяют следующие виды управленческих операций:

по характеру преобразования информации - на стереотипные, которые выполняются по заранее разработанным инструкциям и методикам, и эвристические, связанные с творческим поиском;

по степени механизации на ручные, машинно-рутинные, автоматизированные и аппаратурные. Эта классификация отражает технологическую регламентацию процессов труда и выбор методов выполнения.

Виды информации, используемой в управлении:

- по типу отражаемых отношений — технико-технологическая, экономическая, социальная, политическая, идеологическая;
- по масштабам отражаемого объекта — федеральная (общегосударственная), региональная, местная;
- по отраслям (сферам) жизнедеятельности общества — промышленная, сельскохозяйственная, военная, образовательная и т.п.;
- по структурированности — систематизированная и несистематизированная;
- по характеру носителя — документированная и вербальная.
- по структуре делится на распорядительную, координационную, контрольно-оценочную, плановую и т.д.
- В государственных организациях и учреждениях информационную структуру обычно подразделяют на научную и управленческую документацию. Научная информация не структурируется по иерархии, формируется не руководителями или специалистами по обеспечению информацией, а пользователями. Информационные потоки здесь децентрализованы и определяются только теми, кто запрашивает ту или иную информацию.
- по источнику поступления делится на внутреннюю и внешнюю.

Внутренняя информация возникает как результат описания состояния и деятельности организации и используется внутри ее для осуществления процессов принятия решений, оперативного управления, формирования учетно-отчетной документации, для выдачи информации во внешние организации. Использование ее характеризуется высокой степенью регламентированности в отношении предоставления и использования.

Значительный объем внутренней информации занимает исходная информация:

организационно-хозяйственная — сведения о состоянии системы управления, о кадрах, материально-техническом, административно-хозяйственном обеспечении и службах (МТС, АХС) и т.п.;

оперативно-техническая информация о деятельности функциональных и обеспечивающих подсистем организации, т.е. отражающая ход производственно-управленческого процесса.

Еще более регламентированный вид внутренней информации — исходящая информация, т.е. документы, создаваемые в системе управления:

- ♦ внутреннего пользования, доступные правкам, изменениям;
- ♦ для выдачи во внешние системы, форма которых в большинстве случаев определена и не может подвергаться изменениям.

Информация об управляющих воздействиях по содержанию является одним из видов оперативно-технической информации, так как включает сведения о функционировании подразделений, осуществляющих принятие решений для поддержания системы в заданных рамках, режимах. Форма их предоставления — приказы, распоряжения, инструкции, т.е. текстовые документы, язык которых близок к естественному. Регламентированность заключается в том, что набор управляющих

воздействий ограничен, а формы его выражения многообразны. Из регламентированности вытекает возможность стандартизации, унификации, построения стандартных бланков и т.д. Еще одно проявление регламентированности заключается в заданности временных и ситуационных характеристик.

Внешняя информация — сведения из организаций, участвующих или активно влияющих на процесс управления. Содержательно она близка внутренней информации, описывает (отражает) ход управляющего воздействия, выступает в виде показателей, сведений, регламентирована в отношении содержания и временных параметров. Этот вид информации не подвержен контролю над источником и формой сообщений, унификация и стандартизация сообщений внешней среды также невозможны и необходим специальный аппарат для предварительной обработки внешней информации, длительного ее хранения и многообразного использования первичных документов.

Внешняя информация может быть разделена на подвиды: дескриптивная и прескриптивная (нормативная).

Дескриптивная информация отражает сведения о наблюдаемых свойствах социальных управляемых объектов.

Прескриптивная информация соответствует нормативному подходу к управлению процессами и явлениями, содержит рекомендации на предмет, каким должен быть объект и какие действия нужно осуществить, чтобы его параметры соответствовали принятой норме (стандарту, традициям, ценностям). Прескриптивная информация жестко регламентирует деятельность организации, являясь для управленцев обязательной. В свою очередь она делится на общую (единообразную для всех организаций) и ограниченного или индивидуального пользования. К общей прескриптивной информации относятся законодательные и нормативные документы (кодексы, справочники, официальные печатные издания).

Различные виды управленческой деятельности имеют различную информационную потребность.

Стратегическое управление (планирование) предусматривает будущее взаимодействие организации и окружающей среды. Здесь требуется информация из внешних источников, не очень точная и детальная, но имеющая достаточно широкие границы, ясность тенденций.

Управленческий контроль, который осуществляют руководители высшего и среднего звена, опирается на иного рода информацию: из внешних и внутренних источников, более детальную, имеющую более узкие границы, более точную, более частную, регламентируемую временными параметрами.

Оперативный контроль требует информации о повседневной деятельности — очень точной, узкой и самой новейшей. Она должна поступать почти исключительно из внутренних источников. Кроме того, нужна специфическая информация, относящаяся к области конкретной профессиональной деятельности, отражающая при этом внешние обстоятельства, в которых работает организация.

Способы выработки информации: самонаблюдение (собственные источники информации во многом зависят от уровня подготовленности и коммуникативности управленца, его образования, опыта, знаний), взаимодействие, сообщения (письма, файлы и т.д.), аналитический анализ.

Информационный поиск, предшествующий принятию решения, это процесс сбора и переработки информации с учетом требований, определенных закономерностей.

Информационный цикл охватывает ряд последовательных процессов, в каждом из которых информация, представленная на начальном этапе в виде фактов, цифр, сведений, данных, т.е. сырого информационного материала, обрабатывается и преобразуется в сообщения, значимые (имевшие смысл) для адресата, заказчика — лица, принимающего решение. В этом виде информация становится информацией в полном смысле этого понятия.

Информация как управленческая категория — это новые сведения, характеризующие управленческую ситуацию, снижающие уровень неопределенности в отношении будущего, воспринятые, понятные и оцененные как полезные для решения тех или иных задач управления. Информация в управлении — это не любые сведения, сообщения, данные, а только используемые в процессе формирования решения.

Качество управленческой информации как понятие неотделимо от процедур принятия управленческих решений.

Наряду с качественным определением информации возникает проблема ее количественного измерения. Недостаток информации приводит к тому, что центр принятия решения реализует себя в условиях неопределенности или риска, вынужден привлекать, вести поиск дополнительной информации или действует в соответствии с прошлым опытом (по аналогии), по интуиции. Вредным может оказаться и избыток информации, так как способен привести к потере целостности (гора цифр и фактов заслоняет истинную картину).

Система информационного обеспечения выступает по отношению к организационной как внутренняя основа. Если изменяется организационная структура управления, меняется распределение информационных потоков.

Информация в управлении должна удовлетворять требованиям:

- ♦ своевременность, оперативность;
- ♦ быть опережающей, т.е. содержать в себе элемент предвидения хода событий, постановку целей, разработку планов и программ, стратегии действий в будущем;
- ♦ надежность (достоверность, объективность, полнота);
- ♦ оптимальность (соотношение необходимой и достаточной информации);
- ♦ доступность и проста в восприятии (параметры: краткость, наглядность, выразительность, соотношение между звуковой и зрительной информацией, учитывая, что скорость восприятия зрительной информации очень высока);
- ♦ логичность и лаконичность (максимальная смысловая нагрузка при минимальных размерах носителя информации, краткости временного интервала передачи сообщения);
- ♦ комплексность, системность;
- ♦ соответствовать полномочиям (компетенции) субъекта управления;
- ♦ ориентированность на машинную обработку.

Основные трудности, которые возникают на пути сбора и распространения информации, связаны с коммуникационными проблемами. Информация обрабатывается человеком и неизбежны ее субъективные оценки как непригодной что может вызвать искажения информации. Поэтому информатизация как важное направление повышения эффективности управления должна быть осмыслена не только как технический, а главным образом — социальный процесс. Наиболее сложные проблемы находятся в сфере социальных (экономических, юридических, культурных) преобразований. Нельзя преуменьшать роль человека в управлении, его интеллекта и информационной культуры. Это широкое понятие, включающее умение ориентироваться в информационном пространстве, обостренное чувство времени, желание повысить кпд своей умственной работы и др.

3. Социальные последствия функционирования средств массовой коммуникации.

Можно говорить о следующих результатах воздействия на индивидуальное и массовое сознание: поведенческий эффект, активация, деактивация, эмоциональный эффект - влияние на страсти человека, появление страха и отчуждения, познавательный эффект, включающий разрешение неопределенности (посредством массовой коммуникации поставляется дополнительная информация, позволяющая составить представление о новых, неоднозначных явлениях и процессах); формирование установок, т.е. системы эмоциональных и поведенческих реакций в отношении объектов внешней среды (физических, социальных, политических и др.); задание набора обсуждаемых

людьми тем; распространение новых систем мнений (идеологических, религиозных, экономических); уточнение ценностных ориентаций населения. Социальные институты и СМИ, взаимодействуя с аудиторией, формируют у людей разнообразные потребности, интересы и влечения. Сформировавшись, данная мотивационная система начинает в свою очередь влиять на то, где, в какой области человек станет искать источники удовлетворения потребностей. Выбрав те или иные источники, человек может в дальнейшем оказаться в определенной зависимости от них.

Массовые коммуникации оказывают формирующее и закрепляющее воздействие на социальные стереотипы (схематичные и упрощенные представления о социальных объектах, широко распространенные в обществе). Стереотипы могут касаться других национальностей, классов, групп и т. п. Восприятие чужой группы через стереотип имеет две стороны: позитивную (стереотип дает относительно быстрое знание, позволяет отнести группу к более широкому классу явлений) и негативную (наполнение стереотипа негативными характеристиками приводит к формированию межгрупповой враждебности). Существование стереотипов также может влиять на формирование общественного мнения.

Влияние массовых коммуникаций на политические процессы также многосторонне: это и вклад в политическую социализацию, и место в предвыборной борьбе, и роль в оценке деятельности политических лидеров и структур.

Последствия воздействия массовых коммуникаций.

Наиболее распространенным подходом к исследованию массовых коммуникаций является изучение последствий воздействия массовой коммуникации. Беспокойство широкой общественности в отношении СМИ связано в основном именно с этими последствиями, характер которых может принимать различные формы.

Наиболее упрощенной формой модели влияния является теория унифицированных последствий. Согласно этой теории, люди в современном обществе воспринимают сообщения СМИ одинаковым образом, и последние вызывают у них интенсивные и очень схожие реакции. То есть сообщения СМИ – это некое средство, пронизывающее сознание населения.

Существует четыре основных класса поддающихся оценкам последствий. Вероятно, поведенческие последствия – это тот тип эффектов воздействия СМИ, о котором большинство людей вспоминает прежде всего.

Второй класс последствий воздействия СМИ связан с установками людей.

Третий класс последствий – когнитивные эффекты (т. е. такие последствия, которые изменяют наши знания и мышление).

Четвертый класс эффектов масс-медиа, которые, вероятно, измеряют наименее часто, но которым начинают уделять все большее внимание, – это физиологические изменения в нашем организме, вызванные воздействием СМИ.

К негативным последствиям массовой коммуникации можно отнести формирование у реципиентов потребности в немедленном удовлетворении собственных желаний и потребностей, а также ослабление навыков чтения и снижение творческого потенциала.

Указанная «разнонаправленность» результатов связана с тем, что влияние насилия в СМИ на агрессивность людей опосредуется множеством промежуточных переменных. К ним относятся: особенности реципиента (пол, возраст, отношение к агрессии); степень социальной и познавательной зрелости телезрителя.

В целом большинство ученых в последнее время склоняется к мнению о том, что насилие, акцентируемое СМИ, оказывает, хотя и не очень выраженное, воздействие на агрессивное поведение в реальных жизненных условиях.

Массовая коммуникация оказывает не только негативное влияние на массовое сознание. Она может противодействовать этническим и половым стереотипам. К ее позитивным результатам относятся и повышение осведомленности, любознательности,

улучшение речевых навыков. Массовая коммуникация способствует возрастанию великодушия, дружелюбия, кооперации и сдержанности, строгому соблюдению социальных норм, а также уменьшению тревоги и страхов. После просмотра гуманистически ориентированных фильмов у детей улучшаются навыки общения со сверстниками, взаимопонимание с ними, активизируется стремление помогать другим людям. Следует отметить, что позитивное воздействие такого рода передач зависит от соотношения характера героя и его действий. Так, если герой - гуманист, например супермен, действует все же агрессивно, то это не вызывает у зрителей желания помогать и поддерживать других людей.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

2.1 Семинарское занятие № 1 (2 часа).

Тема: «Социология управления как отрасль научного знания»

2.1.1 Вопросы к занятию:

1. Социология управления как отрасль социологии.
2. Объект и предмет социологии управления, структура и функции.
3. Методы социологии управления: общенаучные и специальные.
4. Особенности методов сбора социологической информации при изучении процессов управления (наблюдение, анализ документов, контент-анализ, опрос, интервью, эксперимент, метод фокус-групп).
5. Социометрия как метод изучения взаимоотношений в организации.
6. Моделирование и эксперимент. Виды социальных экспериментов.

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

Целью проведения занятия является рассмотрение особенностей отрасли социологического знания – социологии управления. Выделить объект и предмет, структуру и функции. Общенаучные и специальные методы исследования социологии управления. Особенности методов сбора социологической информации при изучении процессов управления. Специфика социометрии. Применение методов моделирования и эксперимента в исследовании управленческих процессов.

2.2 Семинарское занятие № 2 (2 часа).

Тема: «Возникновение и основные этапы развития социологии управления»

2.2.1 Вопросы к занятию:

1. Предпосылки возникновения социологии управления.
2. Представления об управлении обществом в классической социологии XIX в. (О. Конт, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм и др.)
3. Государственное управление и теория элит В. Парето и Г. Моска.
4. Концепция научного менеджмента и научное управление.
 - а) Системы «тейлоризма», «фордизма»;
 - б) Школа административного управления А. Файоля, Г. Саймона;
 - в) Менеджмент "человеческих отношений" Э. Мэйо.

2.2.2 Краткое описание проводимого занятия:

В ходе занятия выделить предпосылки возникновения социологии управления. Развитие представлений об управлении в истории обществознания. Идеи классической социологии 19 века и представления об управлении обществом. Основные положения теории элит. Циркуляция элит. Системы «тейлоризма» и «фордизма». Школа административного управления А. Файоля, Г. Саймона. Особенности концепции Э. Мэйо.

2.3 Семинарское занятие № 3 (2 часа).

Тема: «Возникновение и основные этапы развития социологии управления»

2.3.1 Вопросы к занятию:

1. Развитие социологии управления в России.
2. Управленческий аспект в работах П. Сорокина.
3. Исследование феномена толпы в работах Н. К. Михайловского.
4. Социология управления в послереволюционной России.
5. Центральный институт труда и А. К. Гастев. Исследования в 1960-1980 годах. (В. Г. Афанасьев, Д. М. Гвишиани, Б. А. Грушин, А. И. Кравченко и др).
6. Развитие социологии управления в период 1985-2000 годов.
7. Положение и развитие социологии управления на современном этапе.

2.3.2 Краткое описание проводимого занятия:

Целью семинарского занятия является выявление особенностей развития социологии управления в России. Основные периоды развития. П. Сорокин и его представления об управлении. Психология толпы. Особенности развития социологии управления в послереволюционной России. Идеи А.К.Гастева и деятельность ЦИТа. Постперестроечный и современный этапы развития социологии управления.

2.4 Семинарское занятие № 4 (2 часа).

Тема: «Управление как предмет социологического анализа»

2.4.1 Вопросы к занятию:

1. Особенности социологического подхода к анализу управления и его места в обществе.
2. Социальная природа и сущность управления.
3. Субъект и объект социального управления.
4. Функции управления, их социальная направленность.

2.4.2 Краткое описание проводимого занятия:

Необходимо рассмотреть социологический подход к анализу управления. Место управленческой деятельности в общественной системе. Особенности управления. Социальная природа управления. Субъект и объект социального управления. Социальная направленность управления и его функции.

2.5 Семинарское занятие № 5 (2 часа).

Тема: «Управление как предмет социологического анализа»

2.5.1 Вопросы к занятию:

1. Специфика социального управления.
2. Основные социальные институты, их функции и дисфункции: проявления и последствия.
3. Социальное управление как разрешение противоречия между управляющей и управляемой системами.
4. Методы социального управления.
5. Социологический анализ моделей управления (субординация, реординация, координация).

2.5.2 Краткое описание проводимого занятия:

Целью проведения занятия является рассмотрение специфики социального управления. Функции социальных институтов. Причины их дисфункциональности. Социальное управление как разрешение противоречий между управляющей и управляемой системами. Рассмотрение методов социального управления и особенности их влияния. Модели управления. Особенности субординации, реординации, координации.

2.6 Семинарское занятие № 6 (2 часа).

Тема: «Внешняя социальная среда управления»

2.6.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие внешней социальной среды управления.

2. Современные теории внешней социальной среды управления.
3. Неопределенность внешней среды.
4. Влияние социальной среды на организацию.
5. Многоуровневость внешней среды: непосредственная и общая среда.
6. Адаптация к внешней среде. Способы адаптации к внешней среде.
7. Управление в условиях агрессивной среды. Способы управления в агрессивной социальной среде.

2.6.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель занятия – рассмотреть понятие внешней социальной среды управления. Особенности современных теорий внешней социальной среды управления. Причины неопределенности внешней среды. Влияние социальной среды на организацию. Выделить уровни внешней среды. Среда прямого и косвенного воздействия. Проблема адаптации к внешней среде и способы. Агрессивность внешней среды и ее причины. Способы управления в агрессивной социальной среде.

2.7 Семинарское занятие № 7 (2 часа).

Тема: «Социальные институты управления и социальные организации»

2.7.1 Вопросы к занятию:

1. Общество, государство, власть: проблема взаимоотношений и взаимодействия.
2. Социальная иерархия и структура власти.
3. Виды социальных институтов управления.
4. Государство как субъект и объект управления
5. Сущность социальной организации, ее типы и виды.
6. Управление социальными организациями.
7. Признаки, структура и элементы социальной организации.

2.7.2 Краткое описание проводимого занятия:

В ходе занятия обратить внимание на рассмотрение понятий общество, государство, власть и проблему взаимоотношений между ними. Особенности социальной иерархии и структура власти. Социальные институты управления. Государство как объект и субъект управленческой деятельности. Социальная организация, ее типы и виды. Особенности управления социальными организациями. Выделить признаки, структуру и элементы социальной организации.

2.8 Семинарское занятие № 8 (4 часа).

Тема: «Социальные потребности, интересы и мотивация в управлении»

2.8.1 Вопросы к занятию:

1. Цели, потребности и интересы в управлении.
2. Интересы общие и частные, общественные, корпоративные и личные.
3. Механизм разработки государственного интереса. Взаимосвязь государственного интереса с типом государства.
4. Удовлетворение потребностей и интересов граждан как главная функция государственной службы.
5. Мотивация в управлении.
6. Теории мотивации.
7. Современные методы мотивации. Факторы, влияющие на мотивацию.

2.8.2 Краткое описание проводимого занятия:

Целью занятия является выявление особенностей и видов целей, потребностей и интересов в управлении. Специфика общих и частных, общественные, корпоративные и личные. Государственный интерес как отражение типа государственного управления. Специфика деятельности госслужащего. Проблема мотивации в управлении. Теории

мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Современные методы мотивации. Рассмотреть факторы, влияющие на процесс мотивации.

2.9 Семинарское занятие № 9 (4 часа).

Тема: «Социология бюрократии»

2.9.1 Вопросы к занятию:

1. Бюрократия как социальный феномен.
2. Машинная и профессиональная бюрократия.
3. Концепция рациональной бюрократии М.Вебера.
4. Государственные и муниципальные служащие как социально-профессиональная группа.
5. Социально-демографический состав чиновников.
6. Социальный и правовой статус.
7. Правовые и социально-этические аспекты деятельности служащих.
8. Структура мотивации госслужащих.
9. Оценка и аттестация персонала и эффективность управления органов государственной и муниципальной власти.
10. Конструирование современного образа госслужащего.

2.9.2 Краткое описание проводимого занятия:

В ходе занятия обратить внимание на особенности бюрократии как социального феномена. Машинная и профессиональная бюрократия. Положения концепции рациональной бюрократии М. Вебера. Рассмотреть специфику деятельности государственных и муниципальных служащих. Особенности социально-демографического состава чиновников и социально-правового статуса. Правовые и этические аспекты деятельности государственных служащих, структура их мотивации. Оценка эффективности деятельности органов управления государственной и муниципальной власти. Образ современного госслужащего.

2.10 Семинарское занятие № 10 (4 часа).

Тема: «Социологические аспекты культуры и этики управления»

2.10.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие культуры управления.
2. Ценностный аспект культуры управления.
3. Основные элементы и механизмы ее функционирования.
4. Типы культуры управления.
5. Стиль руководства. Понятие авторитета.
6. Основные концепции лидерства в социологии управления.
7. Понятие организационной культуры.
8. Факторы создания культуры организации.
9. Проявления организационной культуры.
10. Этические ценности в организации.

2.10.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель занятия – рассмотреть понятие культуры управления и ее ценностный аспект. Механизмы функционирования и основные элементы. Типы культуры управления. Особенности стилей руководства. Понятие авторитета, лидера. Концепции лидерства в социологии управления. Организационная культура и факторы ее создания. Проявления организационной культуры. Необходимость этических ценностей в организации и их значимость.

2.11 Семинарское занятие № 11 (2 часа).

Тема: «Социальные технологии»

2.11.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие социальной технологии: определение, характеристики.
2. Социальные технологии оптимизации управления.
3. Социальные технологии предотвращения и разрешения конфликтов.
4. Социальные технологии оптимизации управления.
5. Сущность и цели социальной инженерии. Уровни социальной инженерии.
6. Применение методов социальной инженерии для решения различных социальных проблем
7. Управленческое консультирование

2.11.2 Краткое описание проводимого занятия:

В ходе занятия дать определение социальным технологиям, выделить их характеристики. Социальные технологии предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в организации. Оптимизация управления с использованием социальных технологий. Особенности социальной инженерии. Ее уровни и возможности применения. Методы социальной инженерии в решении социальных проблем. Управленческое консультирование и его возможности.

2.12 Семинарское занятие № 12 (2 часа).

Тема: «Управление и манипулирование»

2.12.1 Вопросы к занятию:

1. Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование.
2. Сущность и методы манипулирования.
3. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.
4. Манипулирование имиджем.
5. Использование социально-психологических средств для манипулирования.
6. Манипулирование имиджем.
7. Идеология и манипулирование. Манипулирование менталитетом. Феномен «массовости» и манипулирование.

2.12.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель занятия – рассмотреть способы воздействия субъекта управления на объект. Специфика манипулирования. Сущность и методы манипулирования. Виды манипулятивной деятельности. Экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое и психологическое манипулирование. Имидж, особенности его формирования. Средства для манипулирования. Манипулирование имиджем. Идеология и манипулирование. Возможности манипулирования менталитетом. Влияние «феномена толпы» на формирование общественного сознания.

2.13 Семинарское занятие № 13 (2 часа).

Тема: «Общественное мнение и социальное управление»

2.13.1 Вопросы к занятию:

1. Общественное мнение в системе управления.
2. Общественное мнение как фактор социального управления и как способ манипуляции социумом.
3. Функции общественного мнения.
4. Способы определения и изучения общественного мнения.
5. Взаимосвязь идеологии, менталитета и общественного мнения.
6. Общественное мнение и групповые интересы.
7. Социология общественного мнения.

2.13.2 Краткое описание проводимого занятия:

В ходе занятия необходимо рассмотреть особенности функционирования общественного мнения в системе управления. Возможности общественного мнения в

манипулировании социумом. Рассмотреть функции общественного мнения. Изучение общественного мнения и способы его определения. Влияние общественного мнения на групповые интересы. Определить особенности социологии общественного мнения.

2.14 Семинарское занятие № 14 (4 часа).

Тема: «Управление и средства массовой коммуникации»

2.14.1 Вопросы к занятию:

1. Массовая коммуникация в структуре управления.
2. Виды и средства массовой коммуникации в управлении.
3. Исследования места и роли СМК в общественной жизни.
4. Социальные последствия функционирования средств массовой коммуникации.
5. Место и роль слухов в структуре индивидуального и общественного сознания. Анализ слухов.
6. Социальная реклама как способ конструирования позитивных социальных отношений.
7. Паблик рилейшнз. Виды PR. PR и государственное и муниципальное управление.

2.14.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель занятия – дать определение понятию массовой коммуникации. Виды и средства массовой коммуникации в управлении, их роль. Социальные последствия функционирования средств массовой коммуникации. Влияние слухов на индивидуальное и общественное сознание. Анализ слухов. Влияние рекламы на общественное сознание. Виды паблик рилейшнз. Проанализировать влияние паблик рилейшнз на государственное и муниципальное управление.