СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ - специальная социологическая теория, изучающая процессы У. 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. С.У. изучает многообразную деятельность органов У. - государственных и общественных, прежде всего как социальных систем, весь комплекс подбора, расстановки, формирования управленческих кадров, отношения и взаимодействия, складывающиеся между работниками аппарата У. и подчиненными им сотрудниками и организационными структурами. Она включает в свою предметную область также исследование и формирование целей У. 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 У. (управляющей подсистемы) на социальный объект (управляемую подсистему) для сохранения ее качественной специфики и целостности, обеспечения ее нормального функционирования, успешного движения к заданной цели.

С.У. 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 принципами научного У. социальными и промышленными организациями.

Первый крупный шаг в становлении науки об У. был сделан в начале 20 ст. Ф. Тейлором, который разработал основные принципы научного менеджмента. Он считал, что приоритетное значение имеет развитие научного менеджмента в четырех взаимосвязанных сферах: а) нормирование (любой труд можно структурировать и измерить); б) исследование соотношения времени и задач (желаемый результат необходимо достигать к определенному времени, в противном случае вознаграждение за результат должно быть меньше); в) систематический отбор и обучение кадров (каждая фирма, стремящаяся к успеху, должна думать о постоянном совершенствовании персонала); г) денежные стимулы, вознаграждение за конечный результат (эффективный менеджмент предполагает вознаграждение не за деятельность, а за результат).

Большая заслуга Ф. Тейлора заключается в предложенной им новой структуре У.

Суть ее состоит в четком разделении труда распорядительного и исполнительного. Причем при таком разграничении необходимо иметь в виду, что распорядительный труд - это деятельность администрации, которой предстоит стать искусством, многие элементы которого должны быть возведены в норму, зафиксированы, приняты и

применены совершенно так же, как сейчас применяются достижения науки.

Дальнейший шаг в рационализации У. производством сделан другим крупным американским специалистом Г. Эмерсоном в его книге "Двенадцать принципов производительности".

Эти принципы развертываются им в такой последовательности: 1) точно поставленные идеалы и цели; 2) здравый смысл; 3) компетентная консультация; 4) дисциплина; 5) справедливое отношение к персоналу; 6) оперативный, надежный, полный и точный, постоянный учет; 7) диспетчирование; 8) нормы и расписание; 9) нормализация условий; 10) нормирование операций; 11) написанные стандартные инструкции; 12) вознаграждение за производительный труд. Особенно следует выделить первый из названных принципов - точно поставленные цели. В нем отражена основная тенденция классической школы У. начала 20 в. - тенденция рассматривать производственную организацию как своеобразный "рациональный инструмент" по достижению поставленных целей.

Проблема научного У. перешагнула с американского континента. Здесь наиболее яркой фигурой начала 20 ст. был А. Файоль - предприниматель, организатор, исследователь. Обобщая свои многолетние наблюдения он создал "теорию администрации".

Если Ф. Тэйлор и Г. Эмерсон анализировали проблемы У. применительно к цеху и предприятию, то А. Файоль сконцентрировал внимание на высшем административном У., принципы которого, сформулированные им, применимы не только в экономике, но и в правительственных службах, в военном деле, торговле и т.п., т.е. носят универсальный характер. В системе У. Файоль выделяет пять универсальных элементов, присущих любой организации: планирование, организацию, руководство, координацию, контроль.

Очень существенный вклад в становление и развитие социологии У. сделан выдающимся немецким социологом М. Вебером (см. Социальное управление). Все названные концепции У. в той или иной мере строились на вытеснении личностного начала, что приводило нередко к тому, что их применение не всегда давало желаемый эффект, особенно в период между двумя мировыми войнами, когда резко возросла роль личностных факторов в развитии производства. Учитывая это обстоятельство, известный американский социолог, один из лидеров знаменитой "Чикагской школы социологии" Э. Мэйо выдвинул концепцию "человеческого фактора", всесторонний учет которого в У., согласно его утверждению, - важнейший источник роста производительности труда и успешного разрешения социальных противоречий и конфликтов. На основе обобщения результатов знаменитых хоторнских экспериментов в "Вестерн электрик компани" близ Чикаго, он пришел к выводу о том, что в организации У. необходимо обратить внимание прежде всего на психологию общения, неформальные социальные нормы и связи, существующие среди работников.

Этот вывод он всесторонне обосновал в изданной в 1933 книге "Человеческие проблемы индустриальной цивилизации". В основе выдвинутой им доктрины "человеческих отношений" лежат пять основных положений: 1) человек представляет собой "социальное животное", ориентированное и сплоченное в групповое поведение; 2) жесткая иерархия подчиненности и бюрократическая организация несовместимы с природой человека и его свободой; 3) выработка рабочего определяется скорее групповыми неписаными правилами и нормами, чем его физическими возможностями; 4) рабочие гораздо чаще действуют как члены группы, нежели индивиды, поэтому они обязаны подчиняться неписаным правилам группы, если хотят оставаться ее членами; 5) руководители промышленных и других организаций должны ориентироваться в большей степени на людей, их интересы и стремления, чем на продукцию, что обеспечивает удовлетворенность индивида своей работой и социальную стабильность общества.

Развивая идею о возрастающей роли в системе У. неформальных отношений, американские социологи Ч. Бернанд, Г. Саймон и др. выдвинули "интеракционистскую модель", в которой сделан акцент на взаимозависимость и взаимодействие между работниками, включающие в себя как формальные, так и неформальные компоненты, не только цели организации, но и интересы индивидов. В такой системе рациональность У. не должна абсолютизироваться, поскольку в управленческой деятельности большую роль играют непредвиденные явления и события.

Эти же идеи, но в другом направлении развиваются американскими социологами Р. Мертоном, А. Этциони и другими. Мертон, в частности, на основе теоретического осмысления обширного класса эмпирических социологических исследований, в том числе и хоуторнских экспериментов, пришел к выводу, что традиционно мыслящие и действующие лица, в том числе и в сфере У., обычно сосредоточивают свое внимание на явных функциях, которые осуществляют управляемые ими организации или их подразделения.

Однако по мере усложнения производственных и иных организаций, их связей и взаимодействий с внешней социальной средой для принятия и осуществления эффективных управленческих решений необходимо учитывать и латентные, скрытые функции, которые обычно трудно предсказуемы, вследствие чего резко усложняют картину протекания управленческих процессов. В таком случае становится ясно, что цель - лишь один из результатов функционирования, отклонение от цели есть не ошибка, а закономерность совершенствования У. в изменившихся условиях.

Несколько иной подход с точки зрения иерархии целей в различных системах У. развивают Н. Месарович, Д. Мако, И. Тамахара.

В выдвинутой ими теории иерархических многоуровневых систем выделяются управляющие системы трех видов: одноуровневые одноцелевые, одноуровневые

многоцелевые, многоуровневые многоцелевые. Последние из них, применяемые в У. наиболее сложными многокомпонентными и многоуровневыми организациями, например, крупной фирмой, представляют из себя иерархические управляющие системы, включающие в себя ряд или множество структурных компонентов и соответствующих им уровней У.

Обобщая основные концептуальные подходы в различных теориях У. и практический опыт управленческих действий ведущих фирм и корпораций мира, известный японский специалист в области менеджмента М. Огава пришел к выводу, что наибольшим эффектом обладает не та управляющая система, во главе которой находится управляющий-администратор, а та, которую возглавляет менеджер-лидер, обладающий хорошо развитым "социальным умом" и навыками демократического У. В своей книге "Практический менеджмент", изданной впервые в Японии в 1990, он сравнивает У. с деревом, пышная зеленая крона которого говорит о том, что дела идут хорошо.

Однако благоприятное для роста дерева время может смениться бурей, сотрясающей ствол и обламывающей ветви, или засухой, от которой гибнут и большие деревья. В таких случаях только у дерева с сильным стволом могут вырасти новые ветви, появиться почки, возвратиться пышная зеленая крона. Если же ломается ствол, то дерево гибнет.

Прекрасное время для роста любого предприятия - прекрасная конъюнктурная погода, но когда налетает буря - структурный кризис - даже крупные корпорации в судостроении и металлургии, на которые некогда опиралась японская экономика, теряют листья и ветви, а у некоторых ломается ствол, и они становятся банкротами. Основание ствола любого предприятия, корпорации, любой организации, согласно М. Огаве, составляют идеи эффективного У., а выше расположено то, что обычно называют "основной политикой" и "ясными целями". Важно, чтобы эти цели были четко определены и глубоко осознаны персоналом фирмы. Развитие же У. зависит от того, насколько творчески к нему подходят. Именно из соединения идей и политики У. с творчеством рождается эффективный способ У., который становится основой развития предприятия, его мощным стволом.

Все части дерева У., считает М. Огава, абсолютно необходимы, но идеи У., "лидерство и мечта" должны быть собственными, а не подражательными, заимствованными у кого бы то ни было. Чтобы добиться этого, необходимо соединить мечту о лучшем будущем фирмы с лидерством и глубоко осмысленными идеями У., в основе которого должен находиться демократический лидерский стиль, наиболее приемлемый в современных условиях с точки зрения эффективности.

Для реализации такой модели У., утверждает М. Огава, необходимо основные способности лидера соединить с демократическим отношением к подчиненным, порождающим у них доверие к управляющему.

Для того чтобы в практике У. реализовались способности лидера и их оценки подчиненными, необходима творческая управленческая деятельность, состоящая из нескольких взаимосвязанных этапов увязки курса лидера и отношением к ведомым. Они таковы: 1) Разъяснение заданной цели и выдвижение концепции (стратегии). 2) Выработка основного курса по осуществлению данной концепции. 3) Последовательное доведение выбранного курса до подчиненных. 4) Выдвижение конкретных целей и укрепление единомыслия с подчиненными (создание сплоченной общности). 5) Выработка плана, концентрирующего общие идеи (с опорой на подчиненных). 6) Волевое, активное осуществление плана (с опорой на подчиненных).

Итак, по модели У., предложенной М. Огавой, эффективность У. следует оценивать по способности лидера-менеджера устанавливать для подчиненной группы людей общие цели и задачи, сплачивать группу на их достижение, давать людям уверенность в непременном достижении целей, учитывать их мнения, более того - изменять эти мнения и требования в зависимости от изменения требований окружающей социальной среды, а тем самым увязывать усилия подчиненных людей с положительными практическими результатами.

Большинство крупных специалистов в области теории и С.У. соглашаются с тем, что корпорации, как и нации, имеют свою культуру, состоящую из взаимодействующих факторов, включающих опыт прошлой и современной деятельности, структурные характеристики, способности и взгляды руководителей, их отношения с подчиненными. Составной и очень важной частью этой культуры является культура У., учитывающая комплекс ценностей, разделяемых членами управляемой организации, разделяемых ими мнений и оценок, эталонов поведения, настроений, символов, вырабатываемый в совместной деятельности и общении способ ведения общего дела, в частности бизнеса, обуславливающий индивидуальность компании, корпорации и т.п. в большей степени, чем выпускаемая ею продукция.

Сегодня общепризнанным в мире деловых людей является утверждение о том, что наиболее развитой корпоративной культурой с богатой и многогранной системой ценностей обладают многие японские компании. Характерно, что в основу отношений гармонии между администрацией и рабочими на предприятиях всемирно известной компании "Тойота" положена концепция "от колыбели до могилы с Тойотой".

Ее отличительными особенностями являются система "пожизненного найма" и обеспечение жильем - от общежитий для холостых рабочих до квартир молодоженам и продажи семейных сборных домов, производимых этой же компанией, что в условиях Японии имеет особое значение. Кредит для покупки дома также предоставляет компания, она же снабжает рабочих через кооперативы одеждой и продуктами питания по ценам более низким, чем им пришлось бы платить в городских магазинах. Все это наряду со льготным медицинским обслуживанием, а также заботой о свободном времени

(организация хорового пения, спортивных секций, туризм и т.д.) достаточно крепко привязывает квалифицированных рабочих и служащих к компании. Существующая в ее структуре высшая техническая школа готовит специалистов для заводов компании из детей рабочих и служащих, а курсы повышения квалификации обеспечивают переподготовку кадров.

Базисная политика руководства "Тойота моторс корпорейшн" изложена в брошюре "Взаимоотношение труда и управляющих". Суть ее сформулирована так: "Самая главная забота управляющего - это проблема отношений с людьми.

Люди, продукция и деньги - ключевые элементы бизнеса, но люди - это самое важное. Не только У. как таковое, но и любой аспект бизнеса зависит от хороших взаимных отношений в общности людей".

По примеру передовых японских корпораций в современных условиях в многогранной и многоуровневой системе управленческой деятельности все большее значение придается У. персоналом. Под У. персоналом понимается деятельность органов управляющей подсистемы, направленная на поиск, оценку, отбор, профессиональное развитие персонала, его мотивацию и стимулирование к выполнению задач, стоящих перед предприятием, фирмой, организацией. У. персоналом - это внутреннее качество системы, основными элементами которой являются субъект - управляющий элемент (руководитель и возглавляемый им орган У.) и объект - управляемый элемент (персонал предприятия), постоянно взаимодействующие на началах самоорганизации. Основные компоненты эффективного У. персоналом показаны только что на примере управленческой деятельности корпорации "Тойота".

При исследовании управленческой деятельности С.У. уделяет приоритетное внимание определению структуры и функций этой деятельности. Структура управленческой деятельности, как мы уже выяснили при рассмотрении эволюции теорий У., не остается неизменной, а характеризуется подвижностью и изменчивостью. В своих наиболее существенных чертах она определяется теми задачами, которые решаются в процессе осуществления управленческой деятельности.

Одна из основных задач управленческой деятельности, а следовательно, и очень важный компонент ее структуры - определение основной цели или дерева целей (для многоуровневой) организации, выработка стратегии действий по ее достижению и формулирование концепции деятельности и развития данной организации - корпорации, фирмы и т.п.

Вторая существенная задача У. и, стало быть, соответствующий ей структурный элемент - формирование корпоративной культуры, т.е. объединение персонала вокруг общефирменной цели (или целей). Самое важное в У. - не стремление поставить других людей в одностороннюю зависимость от себя, искусственно приподнять свой статус, усилить свое влияние в организации, а сплотить ее персонал на четкое осознание

стоящей перед организацией цели и активную, квалифицированную, добросовестную деятельность во имя ее достижения.

Третья важная задача У. и соответственно весьма существенный ее структурный компонент - хорошо продуманная и рационально организованная мотивация персонала на достижение цели фирмы (организации) и успешное решение стоящих перед нею задач.

Четвертая задача У. и определяемый ею структурный элемент управленческой деятельности - формирование в фирме, корпорации и т.п. организационного порядка, т.е. системы относительно стабильных, долговременных иерархических связей, стандартов, норм и должностей, нередко зафиксированных документально (устав организации) и регулирующих взаимодействия между организациями, а также между подразделениями и людьми как членами организации по поводу осуществления их функций. Организационный порядок воплощается в формальную организацию, обеспечивающую стабильность и устойчивость данной фирмы, корпорации и т.д., результативность У. ею.

Пятая задача и соответствующий структурный элемент управленческой деятельности - разработка и осуществление технологии изменений, ведь эффективность У. в решающей степени определяется по способности к изменениям, по умению вовремя понимать их необходимость, столь же вовремя начинать и быстро проходить переходный этап.

Шестая управленческая задача и соответствующий ей структурный механизм управленческой деятельности - четкое определение диагностики У. или, иными словами, определение точек наибольшей и наименьшей управляемости и - вполне вероятно - точек неуправляемости, которые имеются или могут возникнуть в каждой организации. Установление диагностики У. очень важно, ибо оно дает возможность преодолеть часто встречающееся противоречие между ростом и развитием, между масштабами У., с одной стороны, его целями, методами и средствами, - с другой. Хорошо известен феномен "директора цеха", когда бывший начальник цеха, продвинувшись вверх по служебно-должностной лестнице, готов и заводом, и городом, и областью руководить таким же образом, как и прежде цехом, но только очень большим. В таких случаях в объекте У. возникают не только зоны слабой управляемости, но и точки неуправляемости, что резко сужает диапазон эффективного У. системой.

Седьмая важная задача и соответствующий ей структурный элемент управленческой деятельности - четкое представление о том, какова должна быть реализация управленческого решения. К сожалению, в существующей в настоящее время практике управленческой деятельности многих организаций - предприятий, учреждений и т.п. - Беларуси реализация принимаемых решений не воспринимается в качестве самостоятельного структурного компонента и важной стадии разработки и осуществления управленческого решения. Более того, управленческие решения зачастую вообще не просчитываются на реализуемость, а это существенно снижает возможности контроля за их выполнением.

И, наконец, восьмая задача и структурный механизм управленческого процесса - разработка системы контроля за выполнением принятого решения, определение и применение стимулов его эффективного исполнения, а также санкций против лиц, социальных групп, организаций или их подразделений, срывающих выполнение принятых решений или недостаточно целеустремленно и активно действующих во имя поставленных управляющей подсистемой целей и задач.

Все названные структурные компоненты не действуют в отрыве друг от друга, а в процессе своего взаимодействия образуют более или менее целостную и динамично развивающуюся систему социального У., своеобразный "управленческий многогранник", действующий в широком социальном диапазоне.

Структурная динамика управленческой деятельности органично взаимоувязана с выполняемыми ею функциями. Их единство и взаимообусловленность (функция порождает соответствующую структуру, а возникновение новой структуры неизбежно приводит к появлению новой функции, либо превращает латентную функцию, ранее незаметную для У., в открытую) образует сложную и многогранную систему управленческой деятельности.

Рассматривая социоструктурную динамику У. с социологических позиций, нельзя оставить без внимания одну очень примечательную тенденцию. На рубеже 19-20 ст. лидирующие позиции в мировой экономике зависели преимущественно от лидерства в технике.

Германия, мировой лидер конца прошлого века, была обязана своими успехами и позициями научным открытиям и их практическим применениям в области химии, оптики, использованию электрической энергии. США, сменившие Германию в качестве мирового экономического лидера в начале 20 в., сначала лидировали в автомобилестроении, агротехнике, авиации, затем, - уже во второй половине 20 ст. - в области компьютерной техники и средств телекоммуникаций. Но одна из самых мощных в экономическом отношении держав современного мира - Япония не была пионером или лидером ни в одной области науки или техники, не добилась решающего превосходства ни в одной производственной сфере, за исключением, быть может, радиоэлектроники, о чем свидетельствуют всемирно признанные успехи корпорации "Панасоник". Своими внушающими уважение достижениями на рубеже 21 ст.

Япония обязана главным образом успехами в одной, но в очень важной сфере деятельности - в области У. Ее менеджеры быстрее и лучше всех усвоили, что главное в управленческой деятельности - относиться к персоналу, к людям как к главному ресурсу успеха, как к наиболее ценному капиталу, который надлежит поддерживать и пестовать. Япония лучше других стран научилась впитывать последние достижения управленческой теории и с успехом использовать их практически.

Нельзя упускать из виду и предупреждение одного из патриархов управленческой мысли, американского социолога и экономиста П. Друкера: "Успех любого предприятия сегодня зависит не от имеющихся в его распоряжении ресурсов, не от объема денежных средств и даже не от благоприятной хозяйственной среды, а от управления, его качества и эффективности". Поэтому в структуре социологического знания на рубеже 21 в. возрастает значимость и роль С.У.

Е.М. Бабосов