



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

**И.А. Савельев**

## **СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного пособия*

Магнитогорск  
2015

УДК 316.3/4  
ББК С561.1я73

**Рецензенты:**

Доктор философских наук,  
профессор кафедры естественных, социально-гуманитарных и юридических дисциплин,  
Филиал ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте Российской Федерации»  
в г. Магнитогорске  
**Е.В. Дегтярев**

Кандидат философских наук,  
заведующий кафедрой сервиса и туризма,  
ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им Г.И. Носова»  
**В.А. Чернобровкин**

**Савельев И.А.**

**Социология управления** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Иван Александрович Савельев ; ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова». – Электрон. текстовые дан. (0,48 Мб). – Магнитогорск : ФГБОУ ВПО «МГТУ», 2015. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ; 512 Мб RAM ; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и выше ; CD/DVD-ROM дисковод ; мышь. – Загл. с титул. экрана.

Учебное пособие может быть полезно студентам в изучении и понимании специфики социологического подхода к управлению. Учебное пособие включает в себя теоретический материал, контрольно-измерительные материалы, глоссарий терминов, список основной и дополнительной литературы.

Пособие предназначено для студентов направления подготовки 040100.62 «Социология».

УДК 316.3/4  
ББК С561.1я73

© Савельев И.А., 2015  
© ФГБОУ ВПО «Магнитогорский  
государственный технический  
университет им Г.И. Носова», 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>4</b>
<b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ</b> .....	<b>5</b>
Тема 1. Социология управления как отрасль социологического знания.....	5
Тема 2. История социологического изучения управления.....	7
Тема 3. Специфика социологических исследований управленческой деятельности.....	12
Тема 4. Управление как вид социальной деятельности .....	15
Тема 5. Социальная организация как объект и субъект управленческого воздействия .....	19
Тема 6. Организационная культура как предмет социологии управления.....	23
Тема 7. Управленческие решения, технологии и коммуникации как основа социального управления .....	27
Тема 8. Человеческий фактор в социальном управлении: социологический аспект .....	32
Тема 9. Социальный контроль и основные девиации в управленческой деятельности.....	36
<b>КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	<b>41</b>
<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	<b>54</b>
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>59</b>

## Введение

Уважаемые студенты! Вы приступаете к изучению новой учебной дисциплины – СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ. Возможно, вам известна цитата классика менеджмента Питера Друкера: «В современном мире нет бедных и богатых стран, а есть плохо или хорошо управляемые государства». Сегодня, в связи с очередными изменениями представлений о социальной и антропологической реальности, с пониманием нелинейности и сложности микро-социального и социетального развития, социология управления получает своего рода «кредит доверия». Каждый из нас включен в систему управленческих отношений, которые становятся все более многомерными, и никакой прошлый опыт отдельного руководителя или целой организации не может быть полностью адекватным тем многообразным и неординарным управленческим ситуациям, которые требуют оперативного принятия управленческого решения. В этой связи социология управления может оказаться полезной, прежде всего, в понимании различных социальных аспектов управленческой деятельности. Автору представляется, что данный курс способен органически дополнить курсы общей и отраслевой социологии и конфликтологии, менеджмента, экономики и психологии управления, способствовать формированию научных знаний о социальной сущности управления и отработке навыков применения этих знаний в профессиональной деятельности.

Несмотря на то, что основы социологии управления начали складываться со времен Античности, а за всю историю человечества был накоплен огромный и разносторонний опыт управленческой деятельности, следует сказать, что социология управления как самостоятельное научное направление и особая учебная дисциплина пока только складывается. Разделы пособия предполагают изучение исторического и теоретико-методологического аспектов социологии управления, а также структурного и динамического параметров самого социального управления.

Таким образом, в данном учебном пособии социология управления рассматривается как отрасль социологического знания, изучающая институционализацию социального управления, социальные механизмы управленческой деятельности, различные аспекты управляемости и самоорганизации различных социальных систем, а также теоретико-методологическую рефлексию этих процессов.

Изучение дисциплины предусматривает сочетание лекционных и семинарских (практических) занятий. Кроме того, предполагается активная внеаудиторная самостоятельная работа студентов по подготовке семинаров, презентации докладов, написанию эссе, проведению учебного социологического исследования проблем социального управления. Поэтому для систематической, углубленной подготовки студентов к занятиям и самостоятельного изучения дисциплины рекомендуются следующие основные источники.

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

### Тема 1. Социология управления как отрасль социологического знания

При рассмотрении первого вопроса студентам необходимо уяснить, что социология управления как отраслевая социологическая теория возникла закономерно социальным потребностям примерно на рубеже XIX-XX вв. К наиболее важным из них можно отнести *научные предпосылки*: развитие социальных и гуманитарных наук, усложнение самой социологии, кризис естественнонаучного мировоззрения и т.д. А также *социальные предпосылки*: необходимость удовлетворения потребностей массового производства в управленческих кадрах и научной организации труда, изменение социальной структуры, развитие публичной политики, изменение видов собственности и пр. По большому счету, существовавшая на тот момент теория управления не могла объяснить многие проблемы функционирования предприятий и организаций, а общая социология не занималась практически значимыми вопросами управления. Поэтому на стыке теории управления и социологической науки возникла социология управления, которую зачастую отождествляют с менеджментом. В то же время **объект** социологии управления является более широким и включает, по мнению большинства специалистов, управление социальными системами различного уровня сложности и общности (т.е. не ограничивается управлением предприятием и не замыкается только условиями рынка). Или, по мнению В.Д. Граждана, социология управления изучает наиболее общие законы и движущие силы деятельности социальных общностей.

Вопрос о предмете социологии управления, как и многих молодых отраслевых социологических теорий, остается открытым и в достаточной степени дискуссионным, в чем студенты смогут убедиться при работе с соответствующей литературой. В то же время, инвентаризация существующих в литературе подходов, позволяет понимать под **предметом социологии управления** социальные механизмы управленческой деятельности и ее институционализацию, проблемы управляемости и самоорганизации социальных объектов, а также научно-методологическую рефлексию процессов социального управления с целью их оптимизации.

К *категориальному аппарату социологии управления* относятся: управление, деятельность, социальное управление, управленческий процесс, управленческие отношения и технологии, социальная организация, организационная культура и поведение, организационная структура, управленческие решения, лидерство, методы социального управления, критерии эффективности управления и пр. Как можно убедиться, большинство названных категорий являются категориями общенаучными и общесоциологическими.

Традиционно выделяемыми *принципами социологии управления* можно считать идеологическую нейтральность (непредвзятость), актуальность исследуемой проблематики, преимущественно прикладной характер исследований, опору на морально-правовые нормы и информационное сопровождение работы на основе конкретных социологических исследований.

Социология управления выполняет ряд **функций**: теоретико-познавательную, прикладную, методологическую, прогностическую, диагностическую, собственно управленческую, мировоззренческую, гуманистическую.

Будучи отраслевой социологической теорией, социология управления использует три группы познавательных методов: общенаучные (аналогия, анализ, синтез, классификацию и пр.); общетеоретические методы социальных наук (деятельностный, институциональный, структурно-функциональный и пр.); и эмпирические методы (качественные и количественные).

Специфика социологии управления заключается в рассмотрении управления как неотъемлемого атрибута и функции социальных систем, важнейшего вида деятельности и типа социальных отношений.

В заключение первой темы, студенты должны уяснить **место социологии управления** в сложной системе социологического знания. Важно понимать, что отраслевой уровень социологии находится как бы между эмпирическим и теоретическим, хотя само их выделение является условным. В то же время все многообразие частных, отраслевых или специальных социологических теорий можно свести к трем группам. Первая разновидность теорий среднего уровня социологии выделяется по «стыковому характеру» дисциплин (наук), например, экономическая социология, историческая социология, социология права и т.д. Вторая категория может быть выделена по субъекту социального действия, например, социология личности, социология молодежи и пр. И, наконец, третья группа социологических отраслей может быть определена по сфере общественной жизни или виду деятельности. Именно к этой группе, видимо, целесообразно отнести и социологию управления. Наиболее родственными самостоятельными науками для нее является научный менеджмент, политология, социальная психология, а наиболее близкими отраслями социологии – социология организаций, социология труда, экономическая социология, социология коммуникаций.

Таким образом, социология управления имеет все основания считаться полноценной **социологической теорией среднего уровня**, так как имеет специфический предмет, будучи органически связанной с общей социологией; имеет в своем арсенале категории как социологического, так и несоциологического знания; представлена исследованиями и работами как теоретического, так и прикладного характера.

#### *Список основной литературы*

1. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 3-15.
2. Добренков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 275-288.
3. Граждан В.Д. Социология управления : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 7-38.
4. Зборовский Г.Е, Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 11-40.
5. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой : учеб. пособие для вузов. – М. : Академический Проект, 2003. – С. 3-28.
6. Кравченко А.И. Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикта, 2004. – С. 163-216.
7. Ксенофонтова Х.З. Социология управления : учеб. пособие. – М. : КНОРУС, 2010. – С. 7-45.
8. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. Социология и психология управления : учеб. пособие. – Ростов н/Д. : «Феникс». – 2001. – С. 3-4.

#### *Список дополнительной литературы*

1. Бойков В.Э. Предмет, объект и категории управления // Социология власти. – 2008. – № 3. – С. 5-15.
2. Бойков Л.В. Теоретические аспекты мотивации работника в системе управления // Социология образования. – 2007. – № 12. – С. 63-72.

3. Бондаренко В.Ф., Геппер О.В. Социологическое сопровождение управления персоналом организации // Социология образования. – 2008. – № 2. – С. 53-56.
4. Лазарев В.Н. Специфика социологического подхода в теории местного управления // СГЗ. – 2005. – № 2. – С. 308-316.
5. Меркурьев А.В. Методологические аспекты изучения системы государственного управления // СГЗ. – 2008. – № 6. – С. 78-83.
6. Меркурьев А.В. Понятийный аппарат социальных механизмов государственного управления // СГЗ. – 2009. – № 1. – С. 273-283.
7. Овчаренко А.Н. Социальное управление в информационном обществе: новые подходы // СГЗ. – 2006. – № 6. – С. 189-204.
8. Переверзева Н.Ю. Интуитивное знание в принятии социально значимых решений: социально-философский аспект // Социология образования. – 2007. – № 2. – С. 54-60.
9. Тихонов А.В. Социология управления как научно-исследовательская программа // Личность. Культура. Общество. – М., 2009. – Т. 11. – Вып. 2. – №№ 48-49. – С. 186-192.
10. Тихонов А.В. От социологии менеджмента к социологии управления // СОЦИС. – 2011. – № 2. – С. 40-45.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) Назовите основные социальные и научно-методологические предпосылки институционализации социологии управления в США и Европе на рубеже XIX-XX вв.?
- 2) Какие подходы к определению предмета социологии управления вы можете назвать в отечественной и зарубежной науке?
- 3) Чем различаются объект и предмет социологии управления?
- 4) Назовите так называемые основные «парадоксы теории управления»?

#### **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Обозначьте пограничные области социологии управления и следующих частных социологических теорий: социология организаций, экономическая социология, социология массовых коммуникаций, социология труда.
- 2) Определите три области разграничений понятий «менеджмент» и «социология управления».
- 3) Напишите эссе на тему: «Роль социологии управления в подготовке современного специалиста-социолога (конфликтолога)».
- 4) Ознакомьтесь с Профессиональным кодексом социолога. Объясните, почему деятельность специалиста по социальному управлению особенно тесно взаимосвязана с нравственно-этическими нормами? Аргументируйте свой ответ.

### **Тема 2. История социологического изучения управления**

Следует отметить, что данная тема является самой обширной и возможно самой сложной в курсе. По ней существует обширная литература, а исследователи, занимающиеся историческим аспектом изучения социального управления, зачастую стоят на различных методологических позициях, используют отличные друг от друга периодизации. В целом, можно выделить три хронологических этапа становления и развития теории управления: донаучный (с возникновения древнейших государств до сер. XIX в.), «классический» (сер. XIX – пер.

пол. XX) и современный (вт. пол. XX – начало XXI вв.). Студентам следует учитывать, что такая периодизация является наиболее общей и простой и применяется вследствие ограниченности объема настоящего УМК. Два последних периода можно назвать собственно социологическими.

**Донаучный** или **досоциологический** этап осмысления социально-управленческой проблематики связывают с институционализацией самого управления, которое по времени совпадает и историей возникновения общества современного типа. Специалисты по теории управления часто говорят в этой связи об осмыслении так называемых *«управленческих революций»* последующими мыслителями.

Первую из них связывают с заменой зачаточных форм упорядочения и организации совместного труда в рамках родоплеменных отношений так называемой *религиозной коммерцией* и приходом к власти в древнейших государствах жреческих каст. Зачастую первую управленческую революцию отождествляют с неолитической, т.е. с переходом от присваивающего хозяйства к производящему в V – IV тыс. до н.э. в странах «плодородного полумесяца» (прежде всего в Египте и Междуречье). Субъектами как собственно управленческой деятельности, так и своеобразной рефлексии относительно последней считают жрецов, получивших реальный контроль над ресурсами, способствующих распространению письменности, калькуляции и делового общения.

«Вторую управленческую революцию» связывают с *формализацией административной (управленческой) системы на основе законов Хаммурапи* во II тыс. до н.э. и появлением первого стиля управленца – стиль опекуна.

Третью «революцию» связывают с применением системы *централизованного производственного контроля* на зернохранилищах и шерстяных складах в эпоху древнеассирийского царя Навуходоносора II (7-6 вв. до н.э.). Схожие процессы могли происходить в это время и в Древней Греции, где искусство управления обозначалось первоначально термином «кибернесис» (кормчий корабля). «Стенохорея» (нехватка плодородных земель) и развитие мореплавания могло способствовать и развитию управленческой деятельности в других областях: образовании, науке, дипломатии и пр. Особую роль в осмыслении эволюции социального управления в Древней Греции и Риме сыграли классики античной философии Сократ, Платон, Аристотель, Цицерон, Сенека, Марк Аврелий, средневековые мыслители – А. Блаженный, Ф. Аквинский и др., а также мыслители эпохи Возрождения – Ж. Боден, Н. Макиавелли, Т. Мор, Т. Кампанелла и др.

Четвертая «революция» совпадает с промышленным переворотом и последующим ускоренным развитием капитализма. Ее суть – *профессионализация управления* как особого вида деятельности, отделение последнего от производства и капитала и *превращение в отдельную экономическую силу*. Особую роль в осмыслении этих процессов сыграли утопические социалисты Р. Оуэн, Ш. Фурье, А. Сен-Симон и мн. др.

Таким образом, условно выделяемые «четыре управленческие революции» совпадают по времени с донаучным этапом изучения социального управления.

Собственно **научный этап изучения управления** традиционно связывают с *классическими теориями менеджмента («административной школой»)* и *мотивационными теориями управления («школой человеческих отношений»)*. Первые представлены теорией научной организации труда Ф. Тейлора, теорией рациональной бюрократии М. Вебера, формационным подходом К. Маркса, административной теорией А. Файоля, философией успеха и эффективности Г. Эмерсона, идеей поточного производства Г. Форда, теорией государственного регулирования экономики Д. Кейнса, формальными законами организации Дж. Муни и А. Рейли, синтетическим подходом к управлению Л. Гьюлика и Л. Урвика.

Вышперечисленные теории заложили основу будущей социологии управления, а большинство их положений получило теоретическое обоснование и практическое применение. В то же время такие проблемы собственно социального управления, как мотивация со-

трудников, борьба с рестрикционизмом, проблема делегирования полномочий, роль человеческого фактора в принятии и реализации управленческих решений были ими скорее предвосхищены. Поэтому иногда в литературе классические теории управления называют механистической парадигмой управления.

Мотивационные теории управления как раз и известны попытками решения вышеназванных проблем, а за особое внимание к человеческому фактору их относят к органической парадигме управления. Среди наиболее известных из них можно выделить: теорию самоуправления М. Фоллет, Хотторнский эксперимент Э. Мэйо, Л. Уорнера, Дж. Хоманса и др. (1927-1932), комплексную теорию управления Ч. Барнарда, теорию потребностей А. Маслоу, теорию ХУ Д. Мак-Грегора, двухфакторную теорию мотивации Ф. Херцберга, атрибутивную теорию мотивации Б. Вайнера, теорию организационного обучения К. Арджириса и мн. др.

Можно обобщить следующие положения доктрины человеческих отношений:

- поведение человека в организации подчиняется определенным законам, которые подлежат специальному изучению;
- жесткая или «механическая» иерархия подчиненности и формализации управленческих процессов несовместима с «природой человека»;
- сам характер деятельности сотрудников в организациях нуждается в гуманизации и мотивации.

Возможно, такая смена парадигм внутри теории управления взаимосвязана с так называемой «пятой революцией менеджеров». Этот процесс описан в работе Дж. Бернхайма «Менеджерская революция» 1941 г., а ее суть заключается в том, что *наемные менеджеры вытесняют* бюрократов и буржуазию *от контроля над акционерной собственностью*. Другим моментом этой «революции» можно считать *приоритет человеческому капиталу* перед материальными и финансовыми ресурсами.

Многие специалисты считают, что научные исследования управления технических, социальных и биологических систем привели к появлению во второй половине XX века таких **современных управленческих теорий**, как кибернетика (Н. Винера), количественная методология и теория принятия решений (П. Друкер, В. Леонтьев, У. Плоумен и др.), системный и ситуационный подходы (Г. Саймон, Т. Парсонс), теория стратегий, инноваций и лидерства (М. Портер, Р. Аккоф), теория устойчивого развития и глобального «менеджмента без границ» (Дж. Грейсон, Т. Питерс, Р. Уотермен) и пр. В рамках самого менеджмента на сегодняшний момент можно выделить «концепцию бережливого производства», управление рисками, управление качеством, стратегический менеджмент и т.д.

В заключение темы необходимо остановиться на развитии **социологии управления в России**. Ее «судьба» во многом связана с историей институционализации самой отечественной социологии, что позволяет условно выделить три основных этапа этого процесса.

*Дореволюционный период* связан со становлением отечественной теории управления. Как таковые, управленческие идеи связываются с именами А.Л. Ордин-Нащокина, А.П. Волынского, И.Т. Посошкова, Петра I, М.М. Сперанского, П.А. Столыпина, С.Ю. Витте, П.А. Сорокина и других отечественных мыслителей и государственных деятелей.

*Советский период* может быть условно разделен на три этапа.

Этап 1920-30-х гг., когда в условиях окончания гражданской войны и последующего восстановления была создана система научно-исследовательских организаций, например Центрального института труда (ЦИТ) в 1921 г. В эти годы получают известность работы А.А. Богданова, Н.А. Витке, А.К. Гастева, Ф.Р. Дунаевского, И.М. Бурдянского, С.Г. Струмилина, П.М. Керженцева и мн. др. Они занимались вопросами совершенствования теории и практики организации труда, проблемами производственного коллектива, трудового поведения работников. После революции вопросы политического и социально-экономического управления были из-

ложены в работах В.И. Ленина: «Государство и революция», «Очередные задачи Советской власти», «Великий почин» и др.

Со второй половины 1930-х до конца 1950-х гг. социология управления оказалась под запретом, несмотря на значительный накопленный опыт.

Этап 1950-80-х гг. связан со своеобразным «управленческим бумом», хотя сам термин «социология управления» вошел в научный обиход лишь в середине 1980-х гг. Первой работой, легализовавшей управление в СССР в качестве самостоятельной дисциплины, стала книга Д.М. Гвишиани «Социология бизнеса: критический очерк американской теории менеджмента» 1962 г. Теоретические исследования управленческой проблематики проводили В.С. Афанасьев, Г.В. Атаманчук, Н.И. Лапин, Ю.Е. Волков, В.Н. Иванов, А.И. Пригожин, Т.И. Заславская, В.А. Ядов, В.Г. Подмарков, Р.В. Рывкина, Ж.Т. Тощенко и др. Работа осуществлялась на фоне критического освоения западных социально-управленческих концепций и кибернетики. Кроме теоретических исследований в СССР активно проводятся и эмпирические исследования в рамках, прежде всего, заводской социологии.

Современный этап развития социологии управления определяется началом перестройки и знаменуется смещением исследовательских интересов с управленческих процессов в социально-экономической сфере на социально-политическую. В 1990-е гг. в условиях перехода к рыночной экономике отечественными социологами разрабатываются нормативные аспекты социального управления, анализируются социальные функции государственного и муниципального управления, проблемы демократизации управления, изучается роль общественного мнения в социальном управлении, разрабатываются управленческие технологии, уточняется предметная область самой социологии управления и т.д. В этой связи можно выделить работы Н.А. Аитова, А.Н. Аверина, Е.М. Бабосова, В.С. Дудченко, В.И. Герчикова, А.И. Кравченко, А.И. Пригожина, А.В. Тихонова, В.В. Щербины, М.В. Удальцовой, С.Ф. Фролова, и мн. др.

### *Список основной литературы*

1. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 15-37.
2. Добреньков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 3-89; 101-256.
3. Зборовский Г.Е. История социологии : учебник. – М. : Гардарики, 2004. – С. 334-381.
4. Зборовский Г.Е., Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 41-79.
5. Кравченко А.И. Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикста, 2004. – С. 8-163.
6. Основы социального управления : учеб. пособие / А.Г. Гладышев [и др.]; под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. шк., 2001. – С. 23-39.

### *Список дополнительной литературы*

1. Бойков В.Э. Эволюция идей социологии управления // Социология власти. – 2008. – № 2. – С. 5-14.
2. Егоров В.В. Инструментальное обеспечение новой научной парадигмы // Социология власти. – 2008. – № 4. – С. 166-175.

3. Золотухин С.А. Переходное общество: социально-экономический аспект управления // Вестник МГУ. Серия 18. Социология и политология. – 2008. – № 1. – С. 179-183.
4. Кобыляцкий Н.Г. К вопросу становления научной парадигмы: обзор публикаций (Социология управления) // СОЦИС. – 2005. – № 4. – С. 64-69.
5. Кобыляцкий Н.Г. Становление научного направления: обзор публикаций по социологии управления // СОЦИС. – 2007. – № 4. – С. 133-136.
6. Коргова М.А. Развитие теории управления в отечественной науке в 20-х – начале 30-х годов XX века // Социология власти. – 2004. – № 4. – С. 119-129.
7. Логунова Л.Б. О пользе и вреде утопии для управления // Вестник МГУ. Серия 21. Управление. – 2006. – № 4. – С. 88-111.
8. Руднев А.Ю., Савченков А.Б. Тенденции развития теории управления на основе проблемных знаний // СГЗ. – 2008. – № 5. – С. 292-301.
9. Щербина В.В. Заводская социология и управленческое консультирование в советский и постсоветский периоды // СОЦИС. – 2008. – № 6. – С. 115-123.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### 1. Ответьте на контрольные вопросы:

- 1) Какой вклад в развитие будущей социологии управления внесли Платон и Аристотель?
- 2) Кто и когда ввел в научный оборот термин «научное управление»?
- 3) Какие основные социологические «школы управления» сложились в зарубежной социологии к XIX- XX вв.?
- 4) Какое общее положение можно выделить в мотивационных теориях управления А. Маслоу, Мак-Грегора, Ф. Херцберга?
- 5) Каковы объективные трудности институционализации социологии управления в Советской России?
- 6) Кто из отечественных исследователей является основоположником социологии?

#### 2. Задания для аналитической работы:

- 1) Заполните следующую таблицу:

Этапы исторического развития социально-управленческой мысли	Общая социально-экономическая характеристика исторической эпохи	Основные представители	Основные идеи социального управления
Античность Средние века Возрождение Новое время Новейшее время			

- 2) Сравните понимание роли бюрократии в управлении у М. Вебера и К. Маркса. Подумайте, в чем заключается их существенное различие и какие положения сохраняют актуальность сейчас?
- 3) Подумайте, почему в современной социологии предпринимаются попытки переоценки значимости Хотторнского эксперимента. Найдите в рекомендованной литературе

туре освещение этого вопроса и определитесь, согласны ли вы с претензиями в адрес Э. Мэйо?

4) Охарактеризуйте влияние, оказанное на социологию управления в 1920-30-е гг. эмпирической социологией, социологией города, социологией девиаций и индустриальной социологией. Также приведите примеры обратного влияния.

### Тема 3. Специфика социологических исследований управленческой деятельности

Студентом следует помнить, что любая отраслевая социология должна иметь основание в виде конкретных социологических исследований. Напомним, что **прикладная социология** – это совокупность социологических исследований, ориентированных на использование открытых социальных законов и закономерностей для решения социальных, в том числе, управленческих проблем.

**Эмпирическая социология** – комплекс социологических исследований, ориентированных на сбор и анализ социологических данных с использованием методов, методик и техники социологического исследования.

Под самым **социологическим исследованием** понимается система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, направленных на получение достоверной социологической информации.

**Специфическими признаками** социологических исследований традиционно считаются: актуальность проблематики, практическая направленность и выявление объективных тенденций в субъективных мнениях.

Как правило, социологическое исследование проводится в пять этапов:

- подготовительный этап: разработка программы, составление инструментария и его пилотаж;
- полевой: сбор первичной социологической информации;
- подготовка и обработка данных;
- анализ и обобщение полученной информации;
- составление отчета о результатах, формулировка выводов и рекомендаций.

Студенты могут убедиться, что социологическое исследование вполне можно считать одной из разновидностей социальной технологии, т.е. алгоритмизированного способа организации и практической деятельности субъекта управления. Социологические исследования сегодня все чаще входят в сферу деятельности предприятий, преломляясь в кадровой и маркетинговой политике, измерениях установок сотрудников и пр.

Все многообразие социологических исследований можно классифицировать по целям, сложности и глубине проблематики, применяемым методам сбора и анализа данных, частоте проведения, охвату респондентов, характеру получаемой информации и т.д.

Также напомним, что необходимым условием проведения социологического исследования является составление его программы, включающей теоретико-методологический, методический и организационный разделы.

Для исследования различных аспектов управленческой деятельности используются как **количественные** (социологический опрос, наблюдение, эксперимент и анализ документов), так и **качественные** (глубинное интервью, кейс-стади, фокус-группы и пр.) **методы сбора данных**. Спецификой первых является получение статистически важной информации и изучение массовых процессов. Особенность вторых – изучение т.н. внутренних или субъективных признаков: самооценки, установки, мотивации и пр.

В целом, методам социологических исследований посвящена обширная литература, кроме того, они изучаются в курсе общей социологии.

Под **социологическим измерением** понимают процедуру приписывания количественных (числовых) значений изучаемым качественным признакам в соответствии с определенным алгоритмом (шкалой).

С процедурой измерения социологи сталкиваются на этапе логического анализа понятий, для которых необходимо подобрать эмпирически наблюдаемые признаки и зафиксировать их в инструментарии (анкете, карточке наблюдения, бланке интервью и пр.).

**Переменная** (признак) – это постоянно меняющаяся величина, имеющая более одного значения и измеряемая математически. Переменной, к примеру, является пол, который может принимать такие значения, как мужской и женский; национальность и т.д. Студентам следует учитывать следующие критерии классификация переменных: *по роли в исследовании* независимые (антецедентные), интервентные и зависимые; *по степени доступности наблюдения* (по степени проявления) явные и латентные; *по отношению к респонденту* объективные и субъективные, *по способу измерения* одномерные и многомерные.

Для измерения переменных необходимо подбирать или моделировать соответствующие шкалы.

В самом общем виде, **измерительная шкала** – упорядоченное множество значений признака. Социологи применяют различные виды шкал, которые также можно классифицировать: по объекту измерения – на установочные и оценочные, по характеру отображения значений признака – на числовые, графические и вербальные, по допустимым преобразованиям шкальных значений – на номинальные, порядковые, интервальные и абсолютные и т.д.

Таким образом, для того, чтобы измерить, скажем, социально-психологический климат в коллективе, необходимо понять сам смысл этого понятия, а затем найти его признаки, например, текучесть кадров, оценку стиля руководства, характер выполнения сотрудниками совместных поручений и т.д. По каждому признаку необходимо либо задать вопрос, заранее смоделировав варианты ответа и включив их в шкалу, либо регистрировать их в карточке наблюдения и т.д., в зависимости от выбранного метода сбора данных.

При социологическом исследовании управленческой деятельности чаще всего проводятся измерения различных социальных установок.

Напомним, что под **социальной установкой** понимается общая ориентация индивида или группы на определенный объект, предшествующая непосредственному действию и выражающая предрасположенность действовать определенным способом. Установка, как правило, связана с каким-то интересом, мотивом, потребностью личности. А поскольку формы удовлетворения потребности могут быть разными, одна и та же потребность может лежать в основе различных установок.

Для измерения социальных установок в управленческой и производственной сфере с успехом используются такие специфические социологические шкалы, как шкала стиля лидерства Р. Лайкерта, методика групповой оценки претендента на должность по шкалам семантического дифференциала, шкала равнокажущихся интервалов Л. Терстоуна, шкала социальных дистанций Э. Богардуса, шкала оценки парных сравнений, критерий оценки удовлетворенности сотрудника работой и т.д.

Детальное описание этих шкал можно найти в рекомендованной литературе, в том числе в работе самого автора.

### *Список основной литературы*

1. Анурин В.Ф. Эмпирическая социология : учеб. пособие для вузов. – М. : Академический Проект, 2003. – С. 12-40.
2. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 64-79.
3. Горшков М.К. Прикладная социология: методология и методы : учеб. пособие. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009 (см. приложение).
4. Граждан В.Д. Социология управления : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 463-473.
5. Добренъков В.И., Кравченко А.И. Методы социологического исследования : учебник. – М. : ИНФРА-М, 2009. – С. 25-80.
6. Зборовский Г.Е., Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 115-140.
7. Ильин Г.Л. Социология и психология управления : учеб. пособие. – М. : «Академия», 2005. – С. 17-29.
8. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой : учеб. пособие для вузов. – М. : Академический Проект, 2003. – С. 183-197.
9. Кравченко А.И. Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикста, 2004. – С. 648-707.
10. Рабочая книга социолога / под общ. ред. и с предисл. Г.В. Осипова. – Изд. 4-е, стереотип. – М. : КомКнига, 2006. – С. 37-44; 102-111.

### *Список дополнительной литературы*

1. Афанасьева Н.В., Ильясова И.А. Взаимодействие нотариусов и населения // СОЦИС. – 2007. – № 2. – С. 107-115.
2. Балобанова Е.Г. Качество образования как объект эмпирических исследований // Социально-гуманитарное образование. – 2008. – № 1. – С. 186-190.
3. Бойков В.Э., Таюрский А.А. Типологизация в социологических исследованиях // Социологи власти. – 2007. – № 6. – С. 5-19.
4. Геппер О.В. Методы практической социологии в управлении персоналом организации // Социология образования. – 2008. – № 5. – С. 40-46.
5. Кечина Е.А. Взаимодействие социологии и статистики на этапе их формирования как социальных наук // СОЦИС. – 2008. – № 9. – С. 31-38.
6. Калюжный А.А. Имидж преподавателя: опытно-экспериментальное исследование // Социология образования. – 2008. – № 12. – С. 66-84.
7. Петрунин Ю.Ю. Классификация при ограниченной информации: микро-анализ данных // Вестник МГУ. Серия 21. Управление. – 2006. – № 2. – С. 30-54.
8. Савельев И.А. Теория измерений в социологии : учеб.-метод. комплекс. – Магнитогорск : МаГУ, 2009. – С. 53-73.
9. Холин А.Н. Особенности организации группового ситуационного анализа в условиях технологической среды // Социология власти. – 2009. – № 4. – С. 162-169.
10. Шереги Ф.Э. Прикладная социология: стимулы и гносеологические барьеры // СОЦИС. – 2009. – № 4. – С. 30-37.

## Задания для самостоятельной работы

### 1. Ответьте на контрольные вопросы:

- 1) Почему деятельность современного управленца практически немыслима без элементарного знания основ социологического исследования?
- 2) Почему социологический опрос остается наиболее распространенным методом сбора данных?
- 3) В чем специфика социологических исследований социального управления?
- 4) Чем объясняется акцент социологического измерения, прежде всего, на социальных установках?

### 2. Задания для аналитической работы:

- 1) Ознакомьтесь с примерными программами социологических исследований, приведенных в списке основной и дополнительной литературы, подумайте над проектом программы собственного социологического исследования какого-либо аспекта социального управления.
- 2) Операционализируйте основные понятия своего социологического исследования, применив известные вам типы шкал, заполнив следующую таблицу:

Понятие	Переменная	Тип шкалы	Вопрос в анкете

- 3) Разработайте социологический инструментарий по теме собственного социологического исследования для методов наблюдения и анализа документов.
- 4) Объясните, почему на современном этапе развития социологии управления, особенно актуальной является проблема совмещения количественной и качественной методологии?

## Тема 4. Управление как вид социальной деятельности

Студенты должны знать, что термин «управление» является одним из наиболее сложных и многомерных. В общественных науках управление долгое время отождествлялось с властью и с односторонним императивным влиянием субъекта управления на объект. Многочисленные определения управления позволяют выделить четыре его аспекта: функциональный, процессный, структурный и ситуационный. Для социологического анализа управления особо важно учитывать два последних: управление как совокупность структур, обеспечивающих использование и координацию всех ресурсов системы для достижения цели при наименьших потерях, и как синтез науки и искусства эффективно применять управленческие знания в виде концепций, теорий, принципов в конкретной ситуации. Среди наиболее общих, атрибутивных признаков управления можно выделить – **информационное взаимодействие** – в основе управления лежат прием, передача, переработка, сохранение информации, например, генетический код;

– **обратную связь** – «ответную реакцию» управляемой системы на воздействие управляющей, благодаря этой связи природные, технические и социальные явления обретают свойство устойчивости;

– **организацию** процесса – упорядоченность элементов, целостность функционирования.

Формально логически можно утверждать, что феномен управления подразумевает наличие содержательного или информационного (программы, решения, цели) и формального

(структура, организация) параметров. Причем определяющую роль во взаимоотношении содержания и формы играет содержание. **Структура управления** включает: субъект управления (управляющий элемент), управляемый субъект (элемент), проект управленческой деятельности, объект управления, цель управления.

**Классификация управления** проводится по разным основаниям: по времени действия: актуальное (процессное, незавершенное) и аккумулятивное (способствующее сохранению и воспроизводству в последующем); по объекту воздействия (управляемой системе): биологическое, техническое, социальное управление; по характеру авторефлексии: внешнее и «самоуправление»; наконец, по формам упорядочивания процессов: координация, субординация и реординация.

Координация – упорядочение взаимодействия элементов системы одного уровня.

Субординация (отношение порядка или иерархии) – упорядочение взаимодействия элементов системы на разных уровнях.

Реординация (лат. переподчинение) – правовое или организационное переподчинение одного элемента (части) управляемой системы – другой (другим), причем, как по горизонтали, так и по вертикали.

Среди **функции управления** традиционно выделяются: организация, координация, регулирование, прогноз, контроль деятельности.

Исходя из сказанного можно определить **управление** как механизм взаимодействия информации (содержания) и организации (формы) или способность систем к реализации программ в процессе информационного взаимодействия управляющей и управляемой подсистем.

**Социальное управление** можно определить как целенаправленный, планируемый, координируемый и сознательно организуемый процесс, способствующий достижению максимального эффекта при затрате минимальных ресурсов; это также властная форма закрепления неравенства в социальных отношениях и наиболее рациональный способ организации производительного труда. Его главное назначение – формирование критериев и показателей социального развития объекта, выделение возникающих в нем проблем, разработка их решения, достижение планируемых состояний и параметров социальных отношений и процессов.

К атрибутивным признакам социального управления можно отнести: наличие совместной деятельности, социальную иерархию, ограничение свободы действий, организованность процесса воздействия, наличие власти как предпосылки, а также социальные отношения и ресурсы как объекты воздействия.

Графически его можно отобразить в виде конуса – материального воплощения устойчивости и стабильности, основанной на иерархии отношений, где вертикаль обозначает принцип иерархии и власти, а круг – принцип партнерства и горизонтальных связей. Поэтому горизонтальная и вертикальная дифференциация ролей присутствует во всех социальных структурах. А «золотая середина» между презумпцией власти и принципом равенства видится многими современными специалистами в гражданском обществе.

Структура социального управления включает: субъект управления, управляемый субъект, проект управленческой деятельности, средства или методы управления, объект управления, цель управления.

В этой теме студентам особенно важно понять сложность феномена объекта социального управления. Представляется целесообразным выделить в качестве такого объекта не просто конкретных индивидов или социальные группы, а социальные отношения и ресурсы. Причем понятие ресурсов можно использовать в двух смыслах: как стратегические запасы, средства, используемые по необходимости (резервы или потенциал) и предельное значение чего-либо.

Социальные ресурсы можно определить как запасы творческой энергии личности (социальные, познавательные, деятельностные); социальной организации; социальной группы. Социальные ресурсы принято классифицировать на мотивационные; интеллектуальные; информационные; коммуникативные; социально-психологические; демографические; инновационные; стратегические; кадровые; организационные; управленческие; научные.

Следует отметить общую закономерность – непрерывное усложнение объекта управления, связанное с тем, что общественные процессы становятся все более динамичными, сложными, нелинейными и потому все в меньшей степени поддаются адекватной интерпретации.

Суть **управленческого процесса** социальными системами заключается в следующем циклическом осуществлении процедур:

1. Сбор, хранение, обработка и передача информации о текущем состоянии объекта управления.
2. Разработка и принятие управленческих решений на основе анализа информации.
3. Выработка управляющих воздействий с целью преобразования объекта в желаемое состояние и их передача управляющим субъектам деятельности.
4. Контроль за исполнением принятых решений.

Функции социального управления: планирование, организация, мотивация, контроль.

Уровни социального управления:

Традиционно выделяют три уровня управления внутри организации:

- руководители низового звена или операционные управляющие;
- руководители среднего звена;
- руководители высшего звена.

Принципы управления – это то общее, что проявляется в любых управленческих процессах. К ним относят принципы объективности, конкретности, эффективности, принцип основного звена (генеральной перспективы), принцип рационального стимулирования, оптимальное сочетание демократизма и централизации.

**Управленческие отношения** являются предметом социологии управления, но так как управленческие отношения могут включать юридические, педагогические, семейные и пр., то социологам приходится сужать предмет их анализа до социального аспекта. Поэтому управленческие отношения – социальные отношения субъектов, отличающихся иерархическим статусом и отражающие организационные и производственные связи между ними.

Классификация управленческих отношений проводится по разным основаниям:

- по содержанию: экономические, организационные, производственные;
- по уровню социальных статусов: отношения субординации и координации;
- по характеру взаимодействий: формальные и неформальные;
- по степени делегирования полномочий: централизованные и делегированные;
- в зависимости от принадлежности к организации: внешние и внутренние.

Они определяются особенностями социальной системы: контекстом, культурой, моралью, деятельностью и личностными факторами самих субъектов: уровнем образования, интеллекта, воспитания, чертами характера.

### ***Список основной литературы***

1. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 37-64.

2. Добренъков В.И., Кравченко А.И. *Фундаментальная социология* : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 370-397.
3. Граждан В.Д. *Социология управления* : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 41-123.
4. Зборовский Г.Е, Костина Н.Б. *Социология управления* : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 79-114; 203-238.
5. *Основы социального управления* : учеб. пособ. / А.Г. Гладышев [и др.]; под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. шк., 2001. – С. 14-23; 63-73.
6. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. *Социология и психология управления* : учеб. пособие. – Ростов н/Д. : «Феникс». – 2001. – С. 18-124

### *Список дополнительной литературы*

1. Бережнев А.С. *Нормы и стандарты как основания качественного управления* // Вестник МГУ. Серия 18. Социология и политология. – 2008. – № 4. – С. 107-108.
2. Бурькин А.Г. *Тоталитарные методы управления как комплекс отчужденно-бюрократических методов* // Социология власти. – 2009. – № 6. – С. 152-161.
3. Зыкова Н.Н. *Неформальное регулирование социальных процессов* // СГЗ. – 2010. – № 1. – С. 268-281.
4. Иванов С.Ю. *Управление в социально-ориентированных организациях* // Социология власти. – 2010. – № 3. – С. 117-124.
5. Лебедева Т.П. *Каким быть глобальному управлению?* // Вестник МГУ. Серия 21. Управление. – 2006. – № 1. – С. 14-33.
6. Орланов Г.Б. *Социальное управление в условиях формирования информационного общества* // Социология власти. – 2010. – № 4. – С. 144-152.
7. Пахомов Ю.В. *Система управления по результатам* // Общественные науки и современность. – 2007. – № 4. – С. 133-143.
8. Рубцова М.В. *Управляемость: теоретико-социологический анализ понятий* // СОЦИС. – 2007. – № 12. – С. 32-38.
9. Рубцова М.В. *Управляемость и власть: соотношение понятий в социологии управления* // Социология власти. – 2009. – № 1. – С. 177-183.
10. Феофанов К.А. *Социально-политические и ценностно-ментальные особенности российского управления* // СГЗ – 2007. – № 2. – С. 88-103.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) Какие подходы к определению категории управления выделяют в социальных науках?
- 2) Почему именно «информационное воздействие» считается важнейшим атрибутивным признаком управления?
- 3) Почему управление является разновидностью социальной деятельности и определяется через эту категорию?
- 4) С чем, по-вашему, связана многозначность определений социального управления в социальных науках?

5) Можно ли считать наличие управленческих отношений атрибутивным признаком общества?

## 2. Задания для аналитической работы:

1) Используя рекомендуемую литературу, проанализируйте четыре аспекта различия категорий «управления» и «власти».

2) Подумайте, почему структурный аспект социального управления подразумевает его понимание как системы особых социальных отношений, а динамический – как системы социальных взаимодействий.

3) Проанализируйте соотношение понятий «социальная политика», «социальное управление», «социальная деятельность».

4) Подумайте над причинами постоянного усложнения как ресурсных, так и социальных объектов управления в XXI веке. Как это сказывается на изменениях требований к субъектам социального управления?

## Тема 5. Социальная организация как объект и субъект управленческого воздействия

Студентам следует учитывать, что понятие «организация» как и «управление» является весьма многозначным. Особого внимания для социологии управления заслуживают определения организации как *процесса образования и развития* взаимосвязей между частями целого или сведение элементов в систему; а также ее определение как *группы* индивидов, совместно реализующих цели программы и действующих на основе определенных норм.

В качестве рабочего можно использовать определение **социальной организации** Ч. Барнарда как разновидности кооперации, отличающейся сознательностью, предсказуемостью и целенаправленностью.

В целом, социология управления изучает различные аспекты социального управления в различных типах общностей, институтов, социальных групп и организаций. Но именно последние составляют ее основу. Наличие организации как «пространства воздействия» управляющих субъектов на управляемых субъектах является одним из трех принципов управления, наряду с информационным воздействием и обратной связью, а В.Д. Граждан рассматривает организацию как способ опредмечивания (материализации) информации в процессе коммуникативной деятельности в относительно устойчивую определенность.

Можно выделить **общие признаки** социальных организаций:

- наличие специфической цели деятельности;
- привлечение и использование ресурсов, зависимость от внешней среды;
- преобразование ресурсов в продукцию с помощью технологии;
- горизонтальное и вертикальное разделение труда;
- наличие сложной структуры, головного офиса, униформы, штата сотрудников;
- необходимость управления.

К традиционно выделяемым **системным признакам** организаций относятся: целостность; структурность; иерархичность; энтропийность (элемент неопределенности); саморегуляция; способность адаптироваться к внешней среде.

В **структуре** любой социальной организации можно выделить: цели, социальную структуру, технологию деятельности, персонал (кадровый состав).

Многие социологи, в частности, Т. Парсонс, считали именно цель главным элементом социальных организаций как сверхсложных социальных систем. Функция целеполагания и целедостижения реализуется посредством выдвижения:

- целей-ориентаций, выражающих интересы самих сотрудников организации;
- целей-заданий – предписаний, задаваемых организации извне;
- целей-систем, обеспечивающих целостность всей организации.

Таким образом, четкое согласование всех целей – важнейшая задача управления социальными организациями, а их рассогласование – источник дисфункции и патологии управленческой деятельности.

Среди других факторов дисфункций и саморазрушения социальных организаций можно выделить: отсутствие сильных лидеров и творческих личностей; частую смену управляющих; нестабильность стратегии и принципов управления; апатию руководителей подразделений; отсутствие внимания к нуждам сотрудников, взаимную отчужденность личности и системы управления; низкий профессионализм управленческих кадров; чрезмерную централизацию и децентрализацию управления.

**Классификация социальных организаций** проводится по разным параметрам: *по отраслевому признаку* можно выделить: промышленно-хозяйственные, финансовые, административно-управленческие, научно-исследовательские, образовательные, лечебные, социокультурные и др.; *по форме собственности*: государственные, муниципальные, общественные, частные; *по отношению к власти* – правительственные и неправительственные, *по отношению к прибыли* – коммерческие и некоммерческие.

А. Этциони классифицировал социальные организации *по характеру объединения*: на добровольные (политические партии, профсоюзные союзы, клубы, религиозные объединения и др.); принудительные (армия, тюрьма, психиатрические лечебницы и др.); утилитарные (предприятия, фирмы, финансовые структуры и др.).

**Функции социальных организаций** зачастую определяются их классификационным основанием, поэтому традиционно выделяемые из них следующие: производственная, социально-экономическая, управленческая, социально-техническая, социально-культурная, социально-бытовая.

После уяснения сущности понятия «социальная организация», студентам целесообразно рассмотреть феномен **организационной структуры** как совокупности уровней и звеньев управления, находящихся во взаимосвязи и взаимоподчиненности и обеспечивающих функционирование и развитие организации как целостной системы. В некоторых источниках ее определяют как систему вертикальных и горизонтальных управленческих отношений.

Важно понять, что наряду с организационной структурой выделяют и **производственную структуру** – состав и мощность производственных подразделений, их соотношение и формы взаимосвязи на каждом уровне организации производства.

Представляется, что студентам будет полезно ознакомиться с теорией организационной структуры Г. Минцберга, которая базируется на выделении шести ее основных структурных элементов:

- «операционного ядра», или слоя профессионалов, осуществляющего создание ценностей для потребителя;
- «стратегической вершины» – руководство учреждения, формулирующее стратегические цели;
- «средней линии» – объединяющей средний менеджмент, связывающий операциональное ядро с «вершиной»;
- «техноструктуры», объединяющей аналитиков и специалистов, организующих и поддерживающих информационные потоки и осуществляющих контроль за ними;
- поддерживающего персонала, объединяющий работу вспомогательных служб (связь, охрана, типография, почтовая служба, коммунальная служба и т.п.);

– идеологии – «атмосферы» в организации, связанной с ее традициями.

К основным элементам организационной структуры относят:

– *уровни организации*: высший (стратегический); средний (тактический) и нижний (оперативный);

– *организационные подразделения и звенья*: основной производственный коллектив (предприятие); вторичный коллектив (цех или подразделение); первичный или контактный (бригада и пр.);

– *организационные связи*.

Последние составляют основу социальной структуры организации и классифицируются *по характеру отношений* на формальные – функционально обусловленные и закрепленные в служебных инструкциях; неформальные, основанные на межличностных отношениях. *По направленности воздействия* их можно подразделить на горизонтальные и вертикальные.

Кроме того, в зависимости от управленческих связей выделяют формальную и неформальную структуры организаций, существующие условно параллельно.

**Формальная** (скалярная) организационная структура основана на институциональной цели деятельности, специализированности подразделений, разделении труда, принципе иерархии, системе предписанных ролей, функциональных обязанностей, прав и полномочий. Она обеспечивает порядок и предсказуемость в организации, а ее основой служат штатное расписание, график и план работы, распределение обязанностей. Но пределы формализации всегда ограничены системой неформальных связей и соответствующей структурой.

**Неформальная** структура организации представляет собой сферу межличностных отношений и компетенций и выстраивается на принципах эргономики. Причем, по Э. Мэйо, неформальная организация оказывает на поведение персонала более мощное воздействие, чем агенты формальной структуры. Важно понимать, что формальная, и неформальная структуры тесно взаимосвязаны. Так, Ч. Барнард указал три функции, которые неформальная организация выполняет в интересах формальной: неофициальное распространение информации; поддержание устойчивости всей организации; сохранение ощущения личной идентичности и самоуважения.

После определения основных элементов, можно определить **организационно-управленческую структуру (модель)** как воплощение принципов управления социальной организацией в конкретных условиях, а также модель формирования подразделений и делегирования полномочий.

На практике применяют следующие **принципы** формирования подразделений:

- ✓ функциональный: «одно подразделение = одна функция»;
- ✓ процессный: «одно подразделение = один процесс»;
- ✓ матричный: «один процесс или один проект = группа сотрудников из разных функциональных подразделений»;
- ✓ контрагентский: «одно подразделение = один контрагент (клиент или клиентская группа, поставщик, подрядчик и пр.).»

*Функциональный принцип* выразился в линейных, линейно-функциональных и дивизиональных организационных структурах.

«*Процессный принцип*» выражается в деятельности временных структур, создаваемых для решения конкретной задачи специалистами в короткий срок. Он тесно связан с понятием «реинжиниринга» – осуществления деятельности организации в соответствии с поставленными задачами путем получения оптимального преимущества из всех доступных ресурсов.

«*Матричный принцип*» (адхократия) состоит в совмещении функциональных и процессных моделей. Такая модель состоит из проектной структуры, наложенной поверх функ-

циональной. По вертикали строится управление по отдельным сферам деятельности организации, по горизонтали осуществляется управление проектами.

«Контрагентский принцип» заключается в ориентации социальной организации на контрагентов: клиентуру, поставщиков, подрядчиков и пр. Часто его соотносят с воплощением в смешанных (конгломератных) моделях организационно-управленческих структур.

Таким образом, наиболее оптимальной организационно-управленческой структурой считается та, которая позволяет оптимально взаимодействовать с внешней и внутренней средой, удовлетворять потребности организации и наиболее эффективно достигать поставленных целей. Стратегия организации всегда должна определять организационную структуру, а не наоборот. Поэтому организационно-управленческие структуры, основанные на четырех принципах называются *адхократией* (с лат. – устроенный для данной цели) или адаптивными в отличие от механистических.

### **Список основной литературы**

1. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 79-95; 154-166.
2. Добренков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 318-335; 475-636.
3. Зборовский Г.Е., Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 107-114.
4. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой : учеб. пособие. – М. – Академический Проспект, 2003. – С. 28-83.
5. Основы социального управления : учеб. пособие / А.Г. Гладышев [и др.]; под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. шк., 2001. – С. 137-144; 201-220.
6. Шевелев В.Н. Социология управления : учеб. пособие для высшей школы. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – С. 82-163.

### **Список дополнительной литературы**

1. Бурymiкина И.В. Проблемы управляемости «человекоразмерных» систем постнеклассической науки // Вестник МГУ. Серия 18. Социология и политология. – 2008. – № 3. – С. 127-134.
2. Гончарова Н.В. Интеграция линейного менеджмента в управленческую иерархию // СОЦИС. – 2007. – № 5. – С. 37-46.
3. Давыдова Н.С. Специфика управления вахтовой организацией труда // Вестник МГУ. Серия 18. Социология и политология. – 2008. – № 4. – С. 109-110.
4. Карпичев В.С. Идея неравновестности – возможности для социологии // СОЦИС. – 2008. – № 10. – С. 23-28.
5. Лебедева Т.П. Каким быть глобальному управлению? // Вестник МГУ. Серия 21. Управление. – 2006. – № 1 – С. 14-33.
6. Любичанковский С.В. Внутренний кризис системы управления: тектологический подход // ОНС. – 2008. – № 6. – С. 53-59.
7. Мартинелли А. Рынки, правительства, сообщества и глобальное управление // СОЦИС. – 2003. – № 1. – С. 16-29.

8. Мисютин А.Н. Проектно-ориентированные системы управления в России // СГЗ. – 2008. – № 4. – С. 319-323.
9. Романов Е.В. Стратегический менеджмент : учеб. пособие. – Магнитогорск : МаГУ, 2008. – С. 139-205.
10. Франчук В.И. Мифы о социальной организации и управлении // СГЗ. – 2008. – № 6. – С. 255-266.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) С чем, по-вашему, связана многозначность категории «организация»?
- 2) Каковы основные причины, по которым любая социальная организация нуждается в управлении?
- 3) Какие варианты соотношений формальной и неформальной структур организации вы можете назвать?
- 4) Что такое линейное управление?
- 5) Что понимается под матричным принципом формирования организационно-управленческих структур?

#### **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Объясните, почему формальную структуру любой социальной организации составляют отношения субординации, координации и контроля.
- 2) Найдите в рекомендованной литературе описание организаций со структурой вертикально-интегрированного комплекса и «трилистника». Определите, по какому из четырех основных принципов они организованы.
- 3) Определите, какие факторы влияли на эволюцию социокультурных организаций в XX веке.
- 4) Проанализируйте основные причины успешного функционирования сетевых организаций, а также приведите примеры их дисфункционирования?

### **Тема 6. Организационная культура как предмет социологии управления**

Студентам следует знать, что феномен организационной культуры был осознан еще Э. Мэйо, обнаружившим в своих экспериментах ее монополярную модель с предписанными ролями и жесткой иерархией. Причем такая формализация управленческих отношений считалась критерием эффективности работы всей социальной организации. Благодаря развитию мотивационных теорий управления, эта модель со временем была заменена на биполярную, согласно которой сотрудник, во-первых, – личность, во-вторых – функционер. В начале 1980-х гг. была издана широко известная работа «Теория Z» Уильяма Оучи, во многом объяснявшая успехи японского менеджмента. Сам же термин «корпоративная» или «организационная культура» был введен в 1982 г. Терренсом Дилом и Аланом Кеннеди.

В самой социологии существуют разные подходы к пониманию феномена самой организационной культуры.

Например, с позиции структурно-функционального подхода – это система образцов (паттернов), регулирующих распределение статусов и ролей внутри социальной организации. Сама же социальная организация признается сложной системой, состоящей из технологической, административной, социальной и культурно-информационной подсистем. Именно

культурная подсистема адаптирует организацию к внешней среде и выполняет функцию идентификации сотрудников.

С позиции феноменологии, организационная культура признается не просто внешней инстанцией, предопределяющей поведение работников, но преломленными в сознании личностей нормами, формирующимися в процессе повседневных взаимодействий.

В целом, **организационную культуру** можно определить как совокупность ценностей и норм поведения, разделяемых большинством членов организации и формирующихся в ходе совместной деятельности, а также их внешнее проявление в организационном поведении и опредмечивание в артефактах социальной организации. Она считается «душой» любой организации, на которую влияют национальная, конфессиональная, региональная культуры, экономическая система и пр. В свою очередь сама организационная культура влияет на формирование культуры подразделений, групп, команд и т.д.

**В структуре** организационной культуры можно выделить: декларируемые ценности, «философию организации», групповые нормы, поведенческие стереотипы, «правила игры» (традиции, юбилеи), социально-психологический климат, коммуникативные каналы, артефакты.

Кроме того, студентам стоит учесть, что в социологии управления существует большое количество теорий, по-разному определяющих соотношение вышеназванных компонентов организационной культуры.

Так Э. Шейн выделял в структуре последней поверхностный, внутренний и глубинный уровни. К первому (символическому) уровню артефактов он относил: архитектуру зданий, планировку помещений, оборудование, мебель, режим труда и отдыха, униформу и пр. К внутреннему (идеологическому) уровню – осознаваемые и манифестируемые сотрудниками ценности. Этот уровень преломляется в социально-психологическом климате, программных документах и т.д. Но наиболее существенным уровнем организационной культуры, ее ядром он считал глубинный слой – неосознаваемые (скрытые) *базовые предположения сотрудников*. Причем последние зачастую принимаются подсознательно и бездоказательно и находят свое выражение по отношению к окружающей среде, личности руководителя, коллегам, самому виду деятельности и т.д.

Т. Дил и А. Кеннеди выделили пять ключевых **факторов формирования организационной культуры**: корпоративные ценности; героев, наилучшим образом представляющих организацию; обычаи и ритуалы; «культурную сеть» – систему коммуникаций внутри компании; бизнес-окружение.

Г. Хофстед предложил модель концентрических колец организационной культуры. В ней он выделил четыре элемента: символы – знаки, жесты, слова, на которых строится реальное поведение; ритуалы – коллективные действия, награждения, юбилеи, церемонии; герои – сотрудники компании, являющиеся образцом для остальных; организационные ценности – абстрактные представления о должном. Три внешних слоя он объединил в группу практик («как есть»); внутреннее ядро – ценности («как должно быть»).

Помимо названного в организационной культуре можно условно выделить доминирующую культуру администрации и «субкультуры» отделов, служб, подразделений, которые могут как сотрудничать, так и конфликтовать.

Среди **функций**, выполняемых организационной культурой, можно выделить: интегративную, адаптационную, стратегическую, регулятивную, идентификационную, контрольную, мотивационную и инновационную.

Переходя к вопросу о **типологии организационных культур**, следует отметить, что она может в значительной степени определяться родом деятельности, формой собственности, статусом на рынке и пр. В этом контексте можно говорить о существовании бюрократической, предпринимательской и других организационных культур, а также об организацион-

но-управленческой структуре в определенных сферах деятельности, например, при работе с клиентами, персоналом и прочее.

Так, например, Дж. Сонненфельд выделил четыре типа организационной культуры в зависимости от ситуации внешнего рынка и характера внутриорганизационных отношений.

«Бейсбольная команда» включает «свободных агентов», работающих исключительно за высокое вознаграждение, присуждаемое по результатам труда. Это – сфера рискованного бизнеса (инвестиции, недвижимость), где сами сотрудники требовательны к администрации и всегда могут уйти к конкурентам.

«Клуб», для которого главное – соответствие сотрудника корпоративному духу и лояльность к организации (армия и юридические конторы).

«Академия», отличающаяся высокой квалификацией сотрудников и их стремлением к стабильности и верности организации (вузы).

«Крепость», гарантирующая стабильные должности только высококлассным специалистам, остальные сотрудники никогда не знают, сохранится за ними должность или нет: ссудные банки, автомобильные компании.

Т. Дил и А. Кеннеди предложили свою типологию ОК, основанную на двух переменных: уровне риска и степени вознаграждения, а также обратной связи с администрацией:

Обратная связь и возможность вознаграждения	Уровень риска	
	Низкий	Высокий
Быстрая	Культура «усредненной работы»	Культура «крутых парней»
Медленная	Культура процесса	Культура «крупных ставок»

Р. Акофф классифицировал организационные культуры по двум параметрам: степени привлечения работников к установлению целей и степень привлечения работников к выбору средств для их достижения. И выделил, соответственно, корпоративный, консультативный, партизанский и предпринимательский тип организационных структур.

Наконец, Ч. Хэнди в работе «Боги менеджмента» изложил свою типологию корпоративных культур собирательно, по именам древнегреческих богов или «доминирующих начал».

Культура власти (Зевса) держится на сильном лидере, способна к быстрому реагированию на изменения и эффективна для относительно небольших социальных организаций. Здесь личные отношения между сотрудниками ценятся выше формальных званий, а карьерный рост основан на личной преданности руководителю – «Зевсу».

Культура заданий (Афины) – ориентирована на решение задач и не предполагает сложной иерархической структуры управления. Здесь ценятся профессиональные знания и опыт, поощряется работа в команде, творчество и изобретательность. По сути, это матричная структура, ориентированная на выполнение конкретных проектов.

Культура личности (Диониса) – формируется вокруг творческих личностей и является наиболее свободной. В таких условиях высокопрофессиональные специалисты способны работать как без руководителя, так и друг без друга: объединения врачей, адвокатов, консультантов союзы журналистов и т.д.

Культура храма (Аполлона) является воплощением формальной бюрократической организации с предписанными статусами и ролями, рутинной процедурой принятия решений, хорошо структурированным и контролируемым процессом производства, обычно замкнутого на выпуск одного вида продукции. Такая организация функционирует на основе системы процедур и стандартов деятельности, соблюдение которых должно гарантировать ее эффективность.

### *Список основной литературы*

1. Аксененко Ю.Н. и др. Социология и психология управления. – Ростов н/Д. : Феникс, 2001. – С. 270-279.
2. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 95-129.
3. Граждан В.Д. Социология управления : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 169-189; 213-286.
4. Зборовский Г.Е, Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 239-262.
5. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект, 2003. – С. 153-172.
6. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикста, 2004. – С. 399-462.
7. Шевелев В.Н. Социология управления : учеб. пособие для высшей школы. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – С. 164-193.
8. Основы социального управления : учеб. пособие / А.Г. Гладышев [и др.]; под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. шк., 2001. – С. 95-126; 220-235.

### *Список дополнительной литературы*

1. Бетева О.Г. Система информации в управлении предприятием (Опыт зарубежных стран) // Социология власти. – 2007. – № 6. – С. 139-142.
2. Бурмыкина И.В. Особенности процесса формирования социально-технологической культуры менеджера // Социология образования. – 2010. – № 11. – С. 43-52.
3. Блинов А.О. Опыт исследования внутренних коммуникаций предприятия // СОЦИС. – 2008. – № 11. – С. 34-39.
4. Волков Ю.Е. Организация связей с общественностью – необходимая функция деятельности управленческих структур // Социология власти. – 2008. – № 4. – С. 24-36.
5. Зуб А.Т. Невербальные коммуникации в управленческой деятельности: эволюционно-биологический аспект // Вестник МГУ. – Сер. 18. Социология и политология. – 2000. – № 2. – С. 109-122.
6. Ильина Г.Н. Проблема формирования управленческих команд: дилемма коллективного и индивидуального в организационной культуре российских предприятий // СГЗ. – 2003. – № 6. – С. 184-192.
7. Ленская И.Ю. Организационная культура муниципальной и государственной гражданской служб: опыт сравнительного исследования // СГЗ. – 2008. – № 4. – С. 145-151.
8. Матвеев А.С. Связи с общественностью в структуре социального управления // Социология власти. – 2010. – № 6. – С. 132-137.
9. Поляков А.А. Информационные системы в управлении // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2006. – № 3. – С. 21-40.
10. Вэй Фэн, Покровская Н.Н. Организационная культура в России и Китае // СОЦИС. – 2007. – № 4. – С. 136-141.

## *Задания для самостоятельной работы*

### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) В чем заключается отличие понятий «организационная» и «управленческая» культура? Правомерно ли, по-вашему, использование в социологии управления понятия «организационно-управленческая культура»?
- 2) В какой период времени, по-вашему, социологический анализ организационной культуры стал особенно актуальным?
- 3) Какие социологические подходы к изучению корпоративной культуры можно выделить сегодня?
- 4) В чем заключается адаптационная функция организационной культуры?
- 5) Какие способы изменения организационной культуры выделяют в современной социологической литературе?

### **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Подумайте, каким образом организационная культура позволяет в значительной мере сгладить проблему согласования индивидуальных целей сотрудников с общей целью организации. Опишите этот механизм в соответствующем эссе.
- 2) Ознакомьтесь с рекомендованной в списке дополнительной литературы статьей Вэй Фэна и Н.Н. Покровской. Выделите общие основания социологического исследования организационной культуры современной России и Китая. Какие общие этапы, проблемы и перспективы организационных культур двух стран выделяют авторы?
- 3) Изложите и прокомментируйте основные положения «Теории Z» У. Оучи. Подумайте над эвристической ценностью данной теории для управленческой проблематики современной России.
- 4) Определите основные факторы, влияющие на динамику организационно-управленческой культуры современных российских вузов. Подумайте над актуальностью теории организационной культуры Э. Шейна в данной связи.

## **Тема 7. Управленческие решения, технологии и коммуникации как основа социального управления**

Студентам следует знать, что под понятием «решение» традиционно понимают комплекс конкретных и взаимосвязанных мер по реализации поставленных задач или рациональный выход из затруднительной (проблемной) ситуации.

**Управленческое решение** – процесс сознательного выбора субъектом социального управления на основе имеющейся информации возможных альтернатив решения проблемы или методов воздействия на управленческую ситуацию.

Можно встретить следующие признаки управленческих ситуаций, выделяемых специалистами:

- существование противоречия как источника проблемы на основе несовпадения интересов сторон;
- разрешимость проблемы;
- вариативность поведения участников социального взаимодействия;
- наличие легитимного субъекта управления, наделенного полномочиями и контролирующего ресурсы.

Таким образом, управленческое решение кроме постановки цели должно предусматривать конкретные задачи, наличие исполнителей, за которыми закрепляются ответственность и соответствующие ресурсы. А принятие управленческих решений, во-первых, предстает как социальное взаимодействие обладателей различными статусами и функционально-различающимися ролями в рамках управленческой ситуации, во-вторых, всегда связано с решением какой-либо социальной проблемы.

Исходя из всего вышесказанного, можно привести следующую схему процесса принятия и реализации решений:

1 – признание необходимости управленческого решения на основе интерпретации и формулировки существующей проблемы;

2 – управление процессом выработки решения: разработка и оценка альтернатив решения и конечный выбор;

3 – принятие решения, выдвижение конкретных задач и их оптимизация: проектирование, прогнозирование, моделирование последствий;

4 – организация выполнения решения управляемыми субъектами;

5 – контроль за исполнением решения;

6 – оценка последствий решения, обобщение социального опыта.

Таким образом, исходя из сказанного, можно утверждать, что управленческое решение является основой всего управленческого цикла и выполняет функции: планирования, организации, мотивации, регулирования и контроля.

**Классификация управленческих решений**, принятая в социологии управления, осуществляется по разным основаниям:

- по источнику принятия: инициативные и внешние;
- по способу принятия: единоличные и коллегиальные;
- по сложности проблемы: рутинные, селективные, адаптационные, инновационные;
- в зависимости от процедурного оформления они могут иметь форму: указа, закона, приказа, указания, распоряжения и пр.;
- по объекту воздействию управляемого процесса: экономические, социальные, политические, идеологические, государственно-правовые и пр.;
- по основе принятия: интуитивные и рациональные;
- по уровню управления: стратегические, тактические и оперативные.

Интересным представляется в этой связи идея А.Г. Гладышева и В.Н. Иванова классифицировать управленческие решения по соотношению критичности и продуктивности мышления руководителей на импульсивные, рискованные, уравновешенные, осторожные, инертные.

**Факторы, влияющие на процесс принятия решения**, можно свести в четыре группы: информационные; мотивационные; характерологические; технологические.

Среди традиционно выделяемых **принципов принятия** управленческих решений можно выделить: принцип оптимальной информированности, системности, соразмерности полномочий и ответственности, единоначалия и коллегиальности.

Уяснив сущность феномена управленческих решений, целесообразно рассмотреть понятие социальных и управленческих технологий, с помощью которых и происходит реализация управленческих решений.

**Социальные технологии** – алгоритмизированные способы организации и практической деятельности, отличающиеся планомерностью, специализацией по сферам деятельности и эффективностью.

**Управленческие технологии** – разновидность социальных технологий, цель которых реализация управленческих решений и преобразование объекта управления. Как правило, они включают информационные, вычислительные, организационные и логические операции, выполняемые руководителями и специалистами различного профиля по определенному алгоритму вручную или с использованием технических средств.

**Классификация управленческих технологий** осуществляется по разным основаниям, по функциям социального управления: технологии планирования, организации, мотивации, регулирования и контроля; по уровню менеджмента: стратегические, тактические и ситуационные; в зависимости от специфики управленческой ситуации: технологии линейного, ситуационного, целевого, а также управления по результатам и отклонениям.

При этом в социальном управлении наибольшее распространение получила технология социального проектирования. Это процесс создания прототипа предполагаемого или возможного объекта или его состояния. Именно проектирование является неотъемлемой функцией управления, позволяющей обеспечивать управляемость и регулируемость определенного процесса. В то же время очень близкими понятиями для этой технологии являются: планирование, предвидение, прогнозирование.

Планирование – научно и практически обоснованное определение целей, задач, сроков и темпов развития социального объекта.

Предвидение – в узком смысле – предсказание, в более широком – предпочтительное знание о событиях или явлениях, которые существуют, но незафиксированы в наличном опыте.

Прогнозирование – форма предвидения, выражающаяся в целеполагании, программировании и управлении планируемым процессом.

Специалисты выделяют четыре типа социальных прогнозов:

- поисковый – описывающий возможное состояние, исходя из действующих тенденций с учетом управляющих воздействий;
- нормативный – связанный с постановкой целей, описывающий желаемое состояние, а также направления и методы его достижения;
- целевой – отвечающий на вопрос о целях, которые можно достичь с помощью заданных средств или о средствах, которые необходимы и достаточны для достижения заданных целей;
- экстраполяционный – заключающийся в попытке пролонгации определенной закономерности на конкретный период времени.

Таким образом, разнообразие определений и видов социальной технологии объясняется сложностью самого явления технологизации. Но их главное назначение – обоснование и выбор методов воздействия на объект социального управления.

В самом общем виде **методы управления** – способы и приемы воздействия управляющего субъекта на управляемый объект, руководителя на возглавляемый им коллектив.

**Классификация методов социального управления** весьма обширна. По характеру воздействия выделяют методы прямого и косвенного воздействия; по субъекту воздействия – формальные и неформальные методы; по специфике управленческих отношений – административные (организационные, распорядительные и дисциплинарные), экономические и социально-психологические.

В четвертой теме настоящего УМК уже отмечалось, что, в предельно общем смысле, управление – это воздействие содержания на форму. Под формой понимается социальная организация, под содержанием – социальная информация. Поэтому социальное управление осуществляется с помощью информационного воздействия на социальные объекты посредством социальных коммуникаций.

В плане социального управления, информацию можно считать идеальным содержанием коммуникативной деятельности, которое имеет самостоятельную форму в виде сигналов. В общем виде, коммуникация – процесс передачи информации, включающий коммуникатора, каналы, процедуры кодирования и декодирования, содержание сообщения и адресата.

Социальная коммуникация отнимает у руководителя от 50 до 90 % времени. Но та же коммуникация признается самими руководителями главным препятствием в достижении целей.

**Управленческие коммуникации** – это совокупность информационных связей между субъектами управленческой деятельности и управляемыми субъектами по вертикали, горизонтали, а также с внешней общественной средой.

Поскольку именно социальные коммуникации связывают через обмен информацией все элементы социальной организации, последние существуют в коммуникациях и через коммуникации.

В теории управления выделяют различные модели социальной коммуникации: Г. Лассуэла, Т. Ньюкомба, К. Шеннона и У. Уивера, Р.О. Якобсона, Т.М. Дридзе и др. Сама же классификация социальных коммуникаций проводится по различным основаниям: по направленности потоков информации – вертикальные и горизонтальные; по отношению к самой организации: внутренние и внешние; по объекту (адресату) коммуникация бывает также массовой и межличностной; по способу передачи информации: вербальная и невербальная; по степени формализованности: официальная и неофициальная.

Среди неофициальных каналов распространения информации отдельного внимания заслуживают слухи – актуальные сообщения, достоверность которых не установлена. Факторы распространения слухов: проблемная ситуация, создающая информационную потребность; отсутствие официальной информации; уровень тревожности людей. На каждом предприятии имеются места, в которые стекается большое количество информации и которые являются узлами соединения неформальных каналов коммуникации: буфеты, курилки, приемные и пр.

Факторы, снижающие эффективность сообщений, называются коммуникативными барьерами. Среди последних часто выделяют три основных разновидности: технические, психологические и социальные.

### *Список основной литературы*

1. Аксененко Ю.Н. и др. Социология и психология управления. – Ростов н/Д. : Феникс, 2001. – С. 3-16; 387-460.
2. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 129-144; 251-280.
3. Зборовский Г.Е, Костина Н.Б. Социология управления : учеб. пособие. – М. : Гардарики, 2004. – С. 203-238; 239-263.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления : учеб. пособие. – М. : «Академия», 2005. – С. 17-29.
5. Кравченко А.И. Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикста, 2004. – С. 336-399.
6. Ксенофонтова Х.З. Социология управления : учеб. пособие. – М. : КНОРУС, 2010. – С. 148-185; 223-280.
7. Основы социального управления : учеб. пособие / А.Г. Гладышев [и др.]; под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. шк., 2001. – С. 95-153.
8. Шевелев В.Н. Социология управления : учеб. пособие для высшей школы. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – С. 194-288.

### *Список дополнительной литературы*

1. Баснак Д.В. Использование информационных технологий в системе управления государственной службой РФ // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2006. – № 4. – С. 58-68.
2. Вавилов С.В. Психологическое пространство управленческих решений // СОЦИС. – 2006. – № 5. – С. 93-103.
3. Дятченко Л.Я., Бабинцев В.П. Формирование социально-технологической культуры как теоретическая и праксиологическая проблема // СОЦИС. – 2011. – № 7. – С. 65-70.
4. Корнилов В.В. Проектирование и планирование в практике управления российскими предприятиями // СОЦИС. – 2002. – № 12. – С. 76-87.
5. Макаров В.П. Информационная политика Москвы: оптимизация процесса принятия управленческих решений // Вестник МГУ. Сер. 18. Социология и политология. – 2005. – № 4. – С. 24-32.
6. Малявина С.А. Управление пониманием: технологические конфигурации // Философские науки. – 2010. – № 7. – С. 91-103.
7. Руденко Р.С. Управленческие решения как социальные действия и форма социальных отношений // Социология власти. – 2010. – № 3. – С. 163-170.
8. Сурин А.В. и др. Технологии управления: задачи и перспективны // Вестник МГУ. Сер. 18. Социология и политология. – 2000. – № 3. – С. 176-190.
9. Хлопаева Н.А. Исследования медиапространства в процессе принятия управленческих решений // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2007. – № 3. – С. 108-118.
10. Щербина В.В. Социолого-диагностические технологии в управлении: теоретико-методологические аспекты развития и применения // СОЦИС. – 2007. – № 3. – С. 30-43.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) Каковы основные этапы принятия и реализации управленческих решений, традиционно выделяемые в теории управления?
- 2) Что такое селективные управленческие решения?
- 3) В чем заключается главное назначение технологии реинжиниринга?
- 4) Чем отличаются понятия «методы управления» и «управленческие технологии»?
- 5) Что представляют собой «управленческие коммуникации»?

#### **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Попытайтесь доказать (опровергнуть) теоретическое положение о том, что контроль деятельности является непрерывной функцией социального управления. Проследите наличие контрольной функции на всех этапах принятия и реализации управленческих решений.
- 2) Прочитайте приведенную в списке дополнительной литературы статью Л.Я. Дятченко и В.П. Бабинцева. Назовите пять основных характеристик социальных технологий, выделяемых авторами. Прокомментируйте основное положение авторов о том, что социальные технологии не имеют принципиальных отличий от технологий в сфере материального производства, поскольку возможность технологизировать любой социальный процесс заложена в структуре человеческой деятельности и в природе человека.

- 3) Покажите на примере различных социальных организаций как соотношение в использовании менеджером формальных и неформальных методов определяет общий стиль управления.
- 4) Проанализируйте приведенные в списке основной литературы модели распространения слухов по однонаправленной, вероятностной и избирательной цепочкам. Назовите возможные функции слухов и объясните их атрибутивное присутствие в социальных организациях в виде одного из неформальных коммуникативных каналов.

### **Тема 8. Человеческий фактор в социальном управлении: социологический аспект**

В этой теме студентам предлагается рассмотреть три ключевых вопроса: организационное поведение, стиль управления и социально-психологический климат.

Стоит обратить внимание на то, что искусство управления и мотивации заключается в том, чтобы адекватно интерпретируя ситуацию и зная социально-психологические особенности конкретных людей, выбирать именно такие методы воздействия и влияния, которые вызовут ожидаемую реакцию и последствия.

Для специалистов по управлению давно очевидно, что, во-первых, поведение людей в организации и вне ее существенно различается; во-вторых, люди зачастую ведут себя, исходя не из реальности, а из ее субъективного восприятия. В-третьих, поведение людей в организации признается не случайным, а вполне закономерным.

Таким образом, **организационное поведение** – это систематическое, повторяющееся поведение людей в организации на основе управленческих отношений.

В социологии управления оно анализируется на трех уровнях: индивидуальном (межличностном), групповом (в рамках организационных субкультур) и организационном.

Важно помнить, что на организационное поведение доминирующее влияние оказывает рассмотренная нами выше организационная культура, именно она включает доминирующие в коллективе ценности, кодекс поведения, установленные стандарты качества продукции, рекламную политику и пр.

Кроме организационной культуры, значительное влияние на организационное поведение оказывает и реакция персонала на управленческие решения, характер их принятия, контроль за их исполнением, последствия и пр.

В то же время нельзя рассматривать организационное поведение как односторонне обусловленное обстоятельствами социальной организации. Все большее количество специалистов по социологии управления отмечают общую закономерность: непрерывное усложнение объекта социального управления, связанное с тем, что общественные процессы становятся все более динамичными, сложными, нелинейными и потому все в меньшей степени поддаются адекватной интерпретации. Как следствие, организационное поведение часто интерпретируется в модели системы и в модели участвующих сторон. В первом случае акцент делается на изучение самой социальной организации, ее функциональных особенностях, во втором – на субкультурах организации и мотивации их членов. В качестве источника изменения организационного поведения в первом случае понимается интерпретация сотрудниками социальных норм и функций, во втором – санкций и вознаграждений. Как правило, имидж сотрудника в первом случае понимается как человек, беспокоящийся об интересах организации, во втором – о личной выгоде.

Студентам следует вспомнить, что важнейшим признаком социальной организации считается наличие общей цели. Поэтому, в целом, можно выделить три группы социальных отношений человека к целям социальной группы: идентификации, различия и конфликта. В

первом случае человек отождествляет свои личные цели с целями системы; во втором – эти цели не совпадают в некоторых аспектах; в третьем – противостоят.

В анализе и коррекции реального поведения человека в системе управления базовое значение имеет социологическое понятие «социальная роль». Поведение личности в системе управления является ролевым: потребителя, труженика, собственника, гражданина и т.д.

Наиболее общая **классификация социальных ролей в организации** позволяет выделить девять их разновидностей: организатор, координатор, исполнитель, перфекционист, общественник, генератор идей, критик, разведчик, эксперт.

Говоря о феномене «лидерства», необходимо учитывать, что термины «управление», «лидерство», «руководство» часто отождествляют. Их отличие заключается в степени общности понятий. Наиболее широким понятием, естественно, является управление, лидерство же является лишь одним из аспектов управления, а руководство ограничивается лишь формальной структурой организации. Еще А. Файоль отмечал, что объективные функции управления преломляются через сознание руководителя и выступают в качестве его действия как конкретной личности.

Исходя из сказанного, можно развести два рассматриваемых понятия.

**Стиль лидерства** – отношение доминирования и подчинения в системе внутригрупповых (внутриорганизационных) отношений, а также типичная для лидера система приемов воздействия на подчиненных.

**Стиль руководства** – совокупность относительно устойчивых приемов воздействия руководителя на подчиненных с целью выполнения задач, стоящих перед коллективом.

Следует учитывать, что руководитель как правило назначается в организацию извне (формально), тогда как лидер может быть и неформальным.

**Классификация стилей лидерства** в социологии управления весьма многогранна. Так, классическим считается разделение стилей лидерства К. Левиным на авторитарное, демократическое и невмешивающееся (делегативное).

В зависимости от функций лидера можно выделить инструментальное (инициатива в решении проблемной ситуации) и эмоциональное лидерство (регулирование внутригруппового настроения).

Исходя из типологии К. Арджириса по доминирующему локус-контролю выделяют лидеров (руководителей) с внутренней и внешней стратегией принятия управленческих решений.

Из всего многообразия **функций лидера и руководителя** в организации можно выделить: инициативную, регулятивную, интегративную, информационную, контрольную, мобилизационную, защитную, координационную, критическую, эмоциональную и пр.

Говоря о методике оценки деятельности руководителя, следует указать на две основных:

– оценке деятельности руководителя по результатам деятельности: прибыль, качество и объем произведенной продукции, сроки выполнения услуг и т.д., кроме того учитывается какой ценой достигнута прибыль на предприятии (возможны сверх эксплуатация, уклонение от налогообложения и пр.);

– оценке состояния трудового коллектива: рост профессионализма, степень текучести кадров, социально-психологический климат, восприимчивость к нововведениям и пр.

Дополнительными показателями являются условия, в которых работает руководитель: срок руководства коллективом, первоначальное состояние организации, характер влияния внешних факторов, внутреннее состояние коллектива и пр.

Переходя к изучению феномена социально-психологического климата коллектива, следует учитывать, что роль человеческого фактора в частности в принятии, разработке и во-

площения управленческих решений является ключевым. Вообще, человеческий фактор – самый критичный аспект управления.

**Трудовой коллектив** – тип социальной общности, возникший благодаря длительной совместной работе на одном предприятии, формированию сплоченной группы и защите совместных экономических интересов.

Будучи социальным феноменом, трудовой коллектив отличается двойственной природой. С одной стороны, он представляет собой момент обязательности, недобровольности труда и реализуется в формальной структуре организации. С другой стороны, сами сотрудники создают неформальную структуру на основе межличностных отношений.

**Социально-психологический климат (СПК) коллектива** – преобладающая в коллективе эмоциональная атмосфера, включающая настроения, переживания сотрудников и их взаимное отношение. Обычно складывается из отношения людей друг к другу и их отношения к труду.

СПК проявляется в деловом общении персонала, трудовой мотивации сотрудников их жизненной позиции.

Из всего многообразия существующих в литературе подходов, в структуре СПК можно выделить три компонента:

- нравственно-психологическую совместимость – обычно это степень совпадения мнений относительно ценностей, схожесть эмоциональной настроенности коллег по общему делу и пр.;

- деловой настрой работников, который определяется интересом к труду, степенью удовлетворенности, привычным жизненным ритмом и пр., причем связь делового настроя с нравственными установками воплощается в понятии «трудовая мораль»;

- социальный оптимизм – положительное восприятие действительности, вера в собственные силы и в коллектив.

Как следствие, благоприятный СПК характеризуют доверительные отношения, оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, возможность профессионального роста и пр.

В то же время неблагоприятный СПК отличается повышенной конфликтностью, пессимизмом, раздражительностью, высокой напряженностью и неуверенностью, боязнью ошибиться или произвести плохое впечатление на коллег, враждебностью, подозрительностью и недоверием друг к другу, рестрикционизмом, неудовлетворенностью и т.д.

Косвенные показатели изменения состояния СПК – это: производительность труда и качество продукции; уровень текучести кадров; количество прогулов и опозданий; количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов; частота перерывов в работе; выполнение работы в срок или с опозданием; аккуратность или небрежность в обращении с оборудованием; характер реакций на управленческие решения.

Представляется интересным подход Дж. Литвина и Р. Стрингера, которые измеряли СПК по шести параметрам: уровню конформности сотрудников; степени ответственности администрации за принимаемые решения; установленным стандартам; наградам; организационной четкости; групповой сплоченности.

### *Список основной литературы*

1. Аксененко Ю.Н. и др. Социология и психология управления. – Ростов н/Д. : Феникс, 2001. – С. 300-314; 362-440.
2. Граждан В.Д. Социология управления : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 297-383.

3. Добренъков В.И., Кравченко А.И. *Фундаментальная социология* : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 647-738.
4. Ильин Г.Л. *Социология и психология управления* : учеб. пособие. – М. : «Академия», 2005. – С. 29-63.
5. Ковалев В.Н. *Социология управления социальной сферой* : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект, 2003. – С. 100-129; 207-217.
6. Кравченко А.И., Тюрина И.О. *Социология управления: фундаментальный курс* : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикта, 2004. – С. 462-492.
7. Ксенофонтова Х.З. *Социология управления* : учеб. пособие. – М. : КНОРУС, 2010. – С. 186-222.
8. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. *Социология и психология управления* : учеб. пособие. – Ростов н/Д. : «Феникс», 2001. – С. 80-193.

### *Список дополнительной литературы*

1. Алиева С.В., Григошина Л.Ю. Моделирование социокультурной подготовки управленческих кадров // СГЗ. – 2006. – № 4. – С. 78-86.
2. Ануфриев Е.А. Личностная типология в теории социального управления // СГЗ – 2006. – № 5. – С. 115-133.
3. Ахиезер А.С. Монологизация и диалогизация управления (Опыт российской истории) // ОНС. – 2004. – № 2. – С. 24-35.
4. Воробьев Ю.Л. Управленческий потенциал коммуникативного диалога // Социология власти. – 2007. – № 4. – С. 98-107.
5. Захарова Л.Н. Ценностная переориентация менеджеров в системе психологической подготовки // Личность. Культура. Общество. – 2008. – Т. 10 – Вып. 3-4. – С. 345-356.
6. Назаров А.Ю. Руководитель и его ценности в современном обществе // Личность. Культура. Общество. – 2008. – Т. 10. – Вып. 5-6. – С. 403-410.
7. Несмелова А.С. Лидерский потенциал организации в условиях экономического кризиса // Вестник МГУ. Сер. 18. Социология и политология. – 2009. – № 3. – С. 179-180.
8. Речкин Д.Н. Влияние национальной культуры на современные модели организации производственных отношений // СГЗ. – 2008. – № 4. – С. 298-307.
9. Тихенький В.Г. Человеческие ресурсы в государственном управлении // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2007. – № 2. – С. 122-129.
10. Усович Ю.В. Человеческое измерение политического управления: к истории постановки проблемы // Вестник МГУ. Сер. 12. Полит. науки. – 2000. – № 2. – С. 17-34.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) По каким показателям можно судить о том, что организационное поведение является достаточно самостоятельным феноменом, подлежащим социологическому изучению?
- 2) Какие разновидности организационного поведения вы можете назвать?
- 3) По каким признакам в социологии управления проводится классификация стиля лидерства?

- 4) Каковы основные факторы, влияющие на динамики социально-психологического климата трудового коллектива?
- 5) Какие синонимы организационно-психологического климата коллектива существуют в социологии управления и менеджменте?

## **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Американский социолог Дж. Гэллап выделил по данным своих опросов пять общих черт «суперлидера»: проницательность, коммуникативность, настойчивость, воодушевление, организаторские способности, а Дж. Ягер выделил шесть принципов успешного общения с людьми в социальных организациях: пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность, внимание к окружающим, внешний облик и грамотность. Выразите свое согласие (несогласие) с одной из предложенных идей в соответствующем социологическом эссе.
- 2) Приведите по три аргумента, доказывающих положение о том, что организационная культура изменяется преимущественно сверху, а организационно-психологический климат – снизу.
- 3) Проиллюстрируйте на примерах факты того, что сотрудники организации на разных уровнях ее структуры зачастую ведут себя исходя не из ситуации, а из ее субъективной интерпретации.
- 4) Подумайте и назовите микро- и макро-социальные факторы, влияющие на динамику социально-психологического климата коллектива. А также подумайте над проблемой их прямого или косвенного социологического измерения.

## **Тема 9. Социальный контроль и основные девиации в управленческой деятельности**

Последняя тема посвящена проблеме контроля управленческой деятельности и профилактике организационных конфликтов и девиаций. Именно система контроля должна обеспечивать обратную связь между ожиданиями, первоначальными планами и достигнутыми реальными показателями. Контроль является одним из четырех основных этапов (или функций) управленческого цикла, он тесно связан с организацией, мотивацией и особенно с планированием деятельности, поскольку планирование без контроля бессмысленно, а контроль без планирования невозможен.

Следует учесть, что контроль в социальном управлении рассматривается в трех аспектах: как функция управления, как принцип управления и как завершающий этап процедуры принятия управленческих решений.

Под **контролем управленческой деятельности** можно понимать количественную и качественную оценку работы управленцев по заранее выработанным критериям, а также выявление, предупреждение отклонений в процессе деятельности и их оперативное устранение.

Как ясно из вышесказанного, **процедура контроля** включает три этапа: выработку стандартов и критериев; сопоставление с ними реальных результатов деятельности; принятие необходимых корректирующих действий.

Специалисты выделяют различные разновидности социального контроля организационной деятельности.

По масштабу контролируемой деятельности выделяют: общий или системный и функциональный – контроль отдельной функции или отдельного подразделения.

По последовательности процедур выделяют: *предварительный контроль*, начинающийся с целей и задач деятельности, работой с нормативными документами, правами и обязанностями сотрудников, и подразделяющийся на диагностический и терапевтический. Диагностиче-

ский контроль связан с вниманием к предупреждающим сигналам и эталонам, терапевтический – подразумевает конкретные меры. *Текущий контроль* осуществляется для корректировки ранее составленных планов и играет роль обратной связи администрации с персоналом, другое его название – оперативный. Третья разновидность контроля – *промежуточный*, осуществляется в середине выполнения задачи или работы. Наконец, *заключительный*, осуществляемый по окончании выполнения задания или работ.

По частоте и цели выделяют: плановый и внезапный разновидности контроля.

По контролирующей инстанции можно выделить внутренний и внешний контроль.

Считается, что на практике хорошо зарекомендовал себя контроль по нормативным комплексам, который обычно проводится в три этапа:

- выбор наиболее значимых для организации группы нормативных образцов, которые можно увязать в комплекс по сферам деятельности;
- выбор внутри комплекса ключевых норм, определяющих сущность необходимого типа поведения;
- осуществление контроля за ключевыми нормами, выбранными на втором этапе.

К традиционно выделяемым **критериям эффективности контроля** относят: гибкость, экономичность, полноту, системность, профессионализм и объективность.

Говоря о феномене производственных конфликтов, следует отметить актуальность многих положений современной конфликтологии. В частности, благодаря исследованиям Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Боулдинга и др. выявлены позитивные функции социальных конфликтов, такие как: инновационная, адаптивная, интегративная и пр. Поэтому конфликт считается необходимым элементом развития. В то же время конфликты подразумевают негативные последствия, мешают удовлетворению потребностей сотрудников, сопровождаются эмоциональными потрясениями и пр.

**Производственный конфликт** – специфическая форма выражения противоречий в производственных и управленческих отношениях трудового коллектива.

Задачей же менеджеров являются понимание причин возникновения конфликтов и по возможности адекватная интерпретация ими точек зрения конфликтующих сторон.

Обобщенно можно выделить три **группы методов управления производственными конфликтами**.

*Производственный (трудовой) конфликт* – специфическая форма выражения противоречий в производственных и управленческих отношениях трудового коллектива.

**Организационные методы управления трудовыми конфликтами** – целенаправленное воздействие управленческого звена на конфликтующие стороны административными методами, например, реорганизация подразделений, сокращение штата, работа с независимыми экспертами, изменение характера или содержания труда и т.д.

**Социокультурные методы управления конфликтами** – целенаправленное воздействие управленческим звеном на конфликтующие стороны с помощью социальных коммуникаций: изменение организационных норм, открытость информации, метод круговой поруки, концентрация интересов конфликтующих сторон на нейтральном объекте и пр.

**Социально-психологические способы управления конфликтами** подразумевают целенаправленное воздействие субъектами управления на мотивацию конфликтующих сотрудников и на содержание межличностных отношений: изменение социальных установок по отношению к сотрудникам, введение неформальных лидеров, создание благоприятного социально-психологического климата и т.д.

Исходя из сказанного, можно выделить две модели описания производственных конфликтов: процессуальную и структурную. В первой акцент делается на динамике конфликта,

зарождении конфликтной ситуации, стадиях конфликта, во второй – на условиях его протекания.

**Основные причины производственных конфликтов:** психологическая несовместимость сотрудников, ограниченность ресурсов, различия в целях и ценностях, различный интеллектуальный или культурный уровень работников и т.д.

Классификация конфликтов в организации является многоаспектной.

По субъектам конфликта выделяют: внутриличностные, межличностные, конфликт личности и группы, межгрупповые, иерархические.

По форме протекания конфликты можно разделить на открытые и скрытые.

По источнику: рациональные и эмоциональные.

Часто конфликты в организации возникают вследствие несовпадения формальных организационных оснований и реального поведения сотрудников. Это происходит в частности, при игнорировании сотрудником должностных инструкций, вследствие противоречивости самих требований и, наконец, в ситуации, когда само выполнение функциональных обязанностей вовлекает персонал в конфликтную ситуацию.

Кроме формальных и социально-психологических факторов, влияющих на само возникновение организационных конфликтов и остроту их протекания, можно выделить и условия труда. К последним, в частности, можно отнести: состояние оборудования, документации, требования к их соответствию и пр. Так, С.С. Фролов отмечает, что общей чертой организационных конфликтов является реальная или мнимая блокада индивидуальных или групповых потребностей. Если блокада потребностей осознана членами организации, то далее следует реакция на блокаду в виде отступления или агрессии.

Отступлением можно считать такую реакцию на блокаду потребностей, которая сводится к кратковременному или долговременному отказу от их удовлетворения. Причем отступление может происходить в виде сдерживания, т.е. отказа от удовлетворения потребности в надежде получения каких-либо благ из другой сферы, и в виде подавления – ухода от реализации цели или удовлетворения потребности под воздействием внешнего принуждения.

Агрессией можно считать ответную реакцию на блокаду на основе враждебной установки. Она может выражаться в нанесении обвиняемой стороне физического и морального ущерба.

Напомним, что под **девиантным поведением** понимается поведение, не соответствующее социальным нормам.

**Управленческие девиации** – отклоняющееся поведение субъектов социального управления, приводящее к снижению эффективности производства, чрезмерному увеличению управленческого аппарата, бюрократизации деятельности, криминалу, манипуляции персоналом, моральному насилию над сотрудниками.

В частности, манипулирование – это форма социального управления, при которой игнорируются собственные цели и интересы объекта управления, причем здесь возможны и возбуждение искусственной потребности, и скрытое внедрение желаний, намерений, которых изначально нет у самого объекта манипуляции и пр. Бюрократизм же можно считать «изнанкой» бюрократии, т.е. использования служебного положения в личных целях и пр.

Говоря о девиантном поведении в организации, можно отметить сохранившую актуальность теорию девиаций Р. Мертона. Он, в частности, выделял пять моделей адаптивного поведения, критерием различия которых служит соотношение общепринятых в обществе целей и средств их достижения. Напомним, что среди этих моделей поведения он выделил конформизм, инновацию, ритуализм, ретризм и мятеж. Следуя критерию Р. Мертона, можно также разделить организационное поведение на конформное – дисциплинированное и девиантное: приспособленческое, оригинальное и бунтарское.

В заключение хотелось бы рекомендовать студентам обратить внимание на наиболее «типичные управленческие» ошибки, которые выделяет В.Н. Шевелев:

- *перенос решения на завтра;*
- *выполнение работы наполовину;*
- *стремление все сделать сразу;*
- *стремление все сделать самому;*
- *убеждение, что менеджер знает все лучше всех;*
- *неумение разграничить полномочия;*
- *перекладывание вины на других.*

### **Список основной литературы**

1. Аксененко Ю.Н. и др. Социология и психология управления. – Ростов н/Д. : Феникс, 2001. – С. 460-495.
2. Бабосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – Минск : Тетра Системс, 2000. – С. 205-251.
3. Граждан В.Д. Социология управления : учебник. – М. : КНОРУС, 2008. – С. 405-424.
4. Добреньков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология : в 15 т. Т. 13: Организация и управление. – М. : ИНФРА-М, 2007. – С. 466-473.
5. Ильин Г.Л. Социология и психология управления : учеб. пособие. – М. : «Академия», 2005. – С. 134-145.
6. Ковалев В.Н. Социология управления социальной сферой : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект, 2003. – С. 197-207.
7. Кравченко А.И. Социология : учебник. – М. : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – С. 220-272.
8. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс : учеб. пособие. – М. : Академический Проспект; Трикта, 2004. – С. 285-336; 492-505.

### **Список дополнительной литературы**

1. Алиуллов Р.Р. Правовые нормы в механизме государственного управления // СГЗ. – 2004. – № 6. – С. 308-319.
2. Барабакова К.Г., Васильева Е.Н. Управленцы в сфере культуры: проблемы подготовки и профессиональной деятельности // СОЦИС. – 2007. – № 4. – С. 65-70.
3. Бизюков П.В. Служба управления персоналом: функции, типология, модели // СОЦИС. – 2007. – № 5. – С. 53-62.
4. Зайцева Т.В. Модель управления человеческими ресурсами организации // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2007. – № 2. – С. 20-50.
5. Зайцева Т.В. Мотивационный потенциал инструментов по управлению человеческими ресурсами // Вестник МГУ. Сер. 21. Управление. – 2009. – № 4. – С. 55-68.
6. Кузин М.В. К вопросу о параметрической диагностике социальных объектов в практике управления // СОЦИС. – 2011. – № 7. – С. 83-89.
7. Прохоров А.П. Солидарность подчиненных на предприятиях при различных режимах управления // СОЦИС. – 2002. – № 12. – С. 92-100.

8. Сюй Дзин. Новые тенденции в управлении персоналом на современных китайских предприятиях // Вестник МГУ. Сер. 18. Социология и политология. – 2009. – № 1. – С. 160-163.

9. Темницкий А.Л. Ориентация рабочих на патерналистские и партнерские отношения с руководством // СОЦИС. – 2004. – № 6. – С. 26-38.

10. Терентьева И.Н., Лебедева С.В. Социологическая проблематизация лояльности // Социология. – 2007. – № 3/4. – С. 133-140.

### *Задания для самостоятельной работы*

#### **1. Ответьте на контрольные вопросы:**

- 1) Каковы объективные и субъективные факторы, формирующие систему социального контроля в организации?
- 2) Назовите основные количественные и качественные показатели эффективности управленческой деятельности?
- 3) Каковы основные причины производственных конфликтов?
- 4) Что означает понятие «ситуационный подход» в управлении конфликтом?
- 5) Почему манипуляция персоналом считается девиантной формой управленческой деятельности?

#### **2. Задания для аналитической работы:**

- 1) Приведите примеры использования руководителем формальных и неформальных методов регулирования межличностных и межгрупповых производственных конфликтов.
- 2) Проиллюстрируйте на примерах понимание контроля как функции, принципа и этапа управленческой деятельности.
- 3) Найдите в списке основной и дополнительной литературы рекомендации по снижению негативного отношения персонала к различным формам внутриорганизационного контроля и озвучьте их. Аргументируйте свое согласие или несогласие с авторами.
- 4) Подумайте, является ли наличие социальных конфликтов атрибутивным признаком социальной деятельности? Перечислите основные функции и дисфункции внутриличностных, межличностных и социальных конфликтов с социальной организации.

## КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Тема 1. Социология управления как наука и учебная дисциплина

1. *Какое из понятий относится к сфере изучения социологии управления в первую очередь?*
  - А) интроверт;
  - Б) деятельность;
  - В) рефлекс;
  - Г) прибыль.
  
2. *Что из нижеприведенного можно отнести к предмету социологии управления?*
  - А) социальные связи и отношения;
  - Б) процессы самоорганизации общества;
  - В) управление предприятием в условиях риска;
  - Г) тенденции социального развития.
  
3. *Функция социологии управления, связанная с соблюдением специальных требований, предъявляемых к измерительным процедурам для составлений показателей социального развития – ...*
  - А) инструментальная;
  - Б) коммуникативная;
  - В) прогностическая;
  - Г) индикаторная.
  
4. *Какое из понятий относится к сфере изучения социологии управления в первую очередь?*
  - А) симпатия;
  - Б) капитал;
  - В) организация;
  - Г) политика.
  
5. *Что понимается под объектом социологии управления?*
  - А) власть как социальное явление;
  - Б) принципы и законы социальной деятельности;
  - В) организационные структуры;
  - Г) управленческие решения и технологии.
  
6. *Наименее близкой к предмету социологии управления наукой, является ...*
  - А) менеджмент;
  - Б) социальная психология;
  - В) педагогика;
  - Г) политология.
  
7. *Какое из понятий относится к сфере изучения социологии управления в первую очередь?*
  - А) темперамент;
  - Б) научная организация труда;
  - В) средства производства;
  - Г) политическое поведение.

8. Наиболее родственной отраслью для социологии управления является социология

...

- А) коммуникаций;
- Б) рекламы;
- В) девиантного поведения;
- Г) катастроф.

9. Функция социологии управления, заключающаяся в выполнении социального заказа, называется ...

- А) идеологическая;
- Б) прогностическая;
- В) прикладная;
- Г) контрольная.

## Тема 2. История социологического изучения управления

1. В чем, по мнению социологов, заключается суть «Второй управленческой революции»?

- А) в приходе к власти в древних государствах жреческих каст и появлении религиозной коммерции;
- Б) в попытке формализации социального управления на основе права (законов Хаммурапи);
- В) в замене кровнородственной организации древних обществ территориальной;
- Г) в появлении системы римского права и строительстве сети дорог в Древнем Риме.

2. Основатель социологии и позитивизма, автор учения о социальной статике и социальной динамике, «закона интеллектуальной эволюции» и теории «позитивной политики» – это...

- А) Э. Дюркгейм;
- Б) К. Маркс;
- В) О. Конт;
- Г) Г. Спенсер.

3. Кто из социологов наименее известен в отечественной социологии управления?

- А) В.Г. Афанасьев;
- Б) Д.М. Гвишиани;
- В) А.А. Богданов;
- Г) В.М. Медков.

4. Автором первой законченной административной теории управления является...

- А) Ф. Тейлор;
- Б) А. Файоль;
- В) М. Вебер;
- Г) Г. Форд.

5. По мнению теоретиков менеджмента и социологов, «Революция менеджеров» – это...

- А) институционализация политических отношений и возникновение древнейших государств;
- Б) установление светского (государственного) контроля над экономикой в Древней Ассирии;

В) профессионализация слоя управленцев вследствие промышленного переворота XVIII века;

Г) переход контроля над собственностью от буржуазии и бюрократии к наемным управленцам.

6. *Пионер социальной статистики», который ввел в научный оборот понятия «аномия» и «социальные факты», социолог, известный своей теорией солидарности, основанной на разделении труда, знаменитый также анализом методологии социологии, наконец, автор работы «Самоубийство», – это ...*

- А) О. Конт;
- Б) Э. Дюркгейм;
- В) К. Маркс;
- Г) Г. Спенсер.

7. *Основные принципы научной организации труда получили распространение в России...*

- А) в XVII в.;
- Б) в первой четверти XX в.;
- В) в 1950-60 гг.;
- Г) в конце XX в.

8. *Основателем Научной Организации Труда и «отцом менеджмента» традиционно признается ...*

- А) Ф. Тейлор;
- Б) А. Файоль;
- В) М. Вебер;
- Г) П. Друкер.

9. *Мыслитель, сторонник «политического реализма», признаваемый многими специалистами одним из основателей европейской теории управления, – это ...*

- А) Платон;
- Б) Августин Блаженный;
- В) Н. Макиавелли;
- Г) Т. Гоббс.

10. *Основатель «понимающей социологии», критик позитивизма, автор работы «Протестантская этика и дух капитализма», исследователь, знаменитый изучением феномена легитимности власти, теорией бюрократии, разработчик категорий «социальное действие», «идеальный тип» и т.д. – это ...*

- А) Г. Спенсер;
- Б) П.А. Сорокин;
- В) М. Вебер;
- Г) К. Маркс.

11. *На каком этапе развития отечественной социологии управления получили наибольшую известность работы Н.А. Витке, А.К. Гастева, Ф.Р. Дунаевского, П.М. Керженцева, О.А. Ерманского и др.?*

- А) дореволюционном;
- Б) в 1920-30-е гг.;
- В) в 1970-80;
- Г) современном этапе.

12. Наиболее ярким представителем мотивационной теории управления является ...

- А) Д. Белл;
- Б) Г. Эмерсон;
- В) М. Вебер;
- Г) Ф. Герцберг.

### Тема 3. Специфика социологических исследований управленческой деятельности

1. Аналитические социологические исследования призваны раскрывать ...

- А) причинно-следственные явления между социальными явлениями;
- Б) эвристическую (познавательную) ценность инструментария социологического исследования;
- В) особенности общественного мнения по различной проблематике;
- Г) перспективы социального развития отдельных социальных групп и общностей.

2. В организационный раздел программы социологического исследования **не** входит ...

- А) выдвижение гипотезы исследования;
- Б) кадровое обеспечение исследования;
- В) финансовое обеспечение исследования;
- Г) составление календарного плана работ.

3. Социологический метод, при котором источником информации служат письменные сообщения, содержащиеся в любых документах и позволяющие получить сведения о прошедших событиях, – это ...

- А) лабораторный эксперимент;
- Б) клиническое наблюдение;
- В) анализ документов;
- Г) социологический опрос.

4. В методический раздел программы социологического исследования **не** входит ...

- А) описание метода сбора данных;
- Б) обоснование методики анализа данных;
- В) обоснование проблемы исследования;
- Г) формулировка стратегического плана.

5. Репрезентативность социологической выборки зависит, в первую очередь, от \_\_\_\_.

- А) продолжительности исследования;
- Б) ее величины;
- В) времени проведения исследования;
- Г) ее типичности.

6. Какие разновидности социологических исследований выделяют по характеру получаемой информации?

- А) пилотажные;
- Б) комплексные;
- В) некоммерческие;
- Г) повторные.

7. Метод сбора информации о количественном и качественном изменении показателей деятельности социального объекта в результате воздействия на него некоторых управляемых факторов называется ...

- А) сощопрос;
- Б) анализ документов;
- В) эксперимент;
- Г) наблюдение.

8. *Отличительной чертой научного наблюдения является...*

- А) широта подхода к рассматриваемым явлениям;
- Б) специальное образование наблюдателя;
- В) наличие особого оборудования;
- Г) необходимость учета погодных условий.

9. *Социологические исследования, выделяемые по охвату единиц генеральной совокупности, называются?*

- А) повторными;
- Б) сплошными;
- В) разведывательными;
- Г) полевыми.

10. *В теоретико-методологический раздел программы социологического исследования не входит...*

- А) логический анализ основных понятий;
- Б) обоснование методики сбора данных;
- В) предварительный системный анализ проблемы;
- Г) выдвижение рабочих гипотез.

11. *Социологический метод систематизированного сбора информации, которая извлекается из ответов на вопросы, задаваемые исследователем респондентам, называется...*

- А) эксперимент;
- Б) наблюдение;
- В) анализ документов;
- Г) опрос.

12. *Включенное наблюдение – это ...*

- А) единственный метод, применяемый «закрытых» группах;
- Б) целенаправленное наблюдение;
- В) наблюдение, результаты которого документируются;
- Г) метод исследования, когда социолог является членом группы, которую исследует.

#### **Тема 4. Управление как вид социальной деятельности**

1. *Какая графическая фигура наиболее полно отражает сущность социального управления?*

- А) ромб;
- Б) треугольник;
- В) конус;
- Г) вертикальная прямая.

2. *Делегирование полномочий в социологии управления считается составной частью процесса*

- А) децентрализации;
- Б) социализации;

- В) обобществления;
- Г) деконцентрации.

3. *Субъективный уровень контроля над ситуацией сотрудником организации называется ...*

- А) скалярный принцип;
- Б) локус-контроль;
- В) уровень фрустрации;
- Г) принцип исключения.

4. *Как соотносятся между собой понятия «социальное управление» и «социальная политика»?*

- А) эти понятия синонимичны и равнозначны по сути;
- Б) «социальная политика» более общее;
- В) «социальное управление» более общее;
- Г) эти понятия выражают разные грани одно явления.

5. *Какой принцип не является для феномена управления универсальным?*

- А) организация процесса;
- Б) информационное воздействие управляющей подсистемы на управляемую;
- В) принцип обратной связи;
- Г) принцип научной обоснованности и применения актуальных технологий.

6. *Принцип делегирования полномочий в социальном управлении заключается в том, что...*

- А) сотрудник может находиться в подчинении только у одного начальника;
- Б) разделение функций в организации осуществляется в соответствии с формальной структурой;
- В) сотрудники получают возможность действовать по собственной инициативе, но в интересах команды;
- Г) власть и подотчетность должны идти четкой непрерывной линией по цепочке распоряжений.

7. *Что такое превентивное управление?*

- А) изучение внутренних и внешних симптомов проблемы;
- Б) поиск возможных управленческих проблем;
- В) устранение возможности возникновения проблем;
- Г) устранение отклонений в процессе управления.

8. *Что не является объектом социального управления?*

- А) социальные отношения;
- Б) социальные процессы;
- В) социальные ресурсы;
- Г) социокультурные ценности.

9. *Что можно считать основой управленческих отношений в обществе, в первую очередь?*

- А) социальное неравенство;
- Б) уровень производственных мощностей;
- В) уровень дохода основной массы населения;
- Г) конфликтный потенциал общностей.

## Тема 5. Социальная организация как объект и субъект управленческого воздействия

1. *Совокупность стадий, которые проходит организация за период своего существования, – это ее...*
  - А) жизненный цикл;
  - Б) социальный возраст;
  - В) эволюция;
  - Г) самоорганизация.
  
2. *Неформальные коллективы отличаются от формальных, тем что...*
  - А) формальные долговечнее и надежнее неформальных;
  - Б) формальные не имеют лидера;
  - В) неформальные зачастую не носят конструктивный характер для организации;
  - Г) неформальные возникают стихийно, а формальные создаются специально.
  
3. *Для небольшой фирмы, производящей один или несколько видов продукции или услуг, наиболее приемлема \_\_\_\_\_ организационная структура.*
  - А) матричная;
  - Б) дивизиональная;
  - В) линейно-функциональная;
  - Г) полуформальная.
  
4. *Формализованность правил и процедур обмена информацией характерна для \_\_\_\_\_ организации.*
  - А) бюрократической;
  - Б) партисипативной;
  - В) адхократической;
  - Г) матричной.
  
5. *В качестве самостоятельной разновидности целей деятельности организации **не** выделяются....*
  - А) цели-задания;
  - Б) цели-причины;
  - В) цели-ориентации;
  - Г) цели-системы.
  
6. *Какой из нижеприведенных принципов **не** является основополагающим для формирования организационной (управленческой) структуры?*
  - А) контрагентский;
  - Б) матричный;
  - В) функциональный;
  - Г) мотивационный.
  
7. *Вознаграждение за работу является, по А. Этциони, главным признаком \_\_\_\_\_ организаций.*
  - А) тотальных;
  - Б) утилитарных;
  - В) принудительных;
  - Г) неформальных.
  
8. *К функциям неформальной структуры организации **не** относится....*

- А) неофициальное распространение информации;
- Б) разработка и реализация управленческих решений;
- В) функция идентификации и сохранения самоуважения сотрудников;
- Г) поддержание устойчивости и стабильности отношений в коллективе.

9. Основными факторами формирования «продуктовой» организационной структуры являются...

- А) производственные и хозяйственные функции в организации;
- Б) виды товаров и услуг, производимых организацией;
- В) группы покупателей продукции организации;
- Г) географические регионы деятельности организации.

## **Тема 6. Организационная культура как предмет социологии управления**

1. Социально-психологические методы управления закладывают в любой социальной организации основы организационной \_\_\_\_\_.

- А) структуры;
- Б) ментальности;
- В) культуры;
- Г) иерархии.

2. Символическим уровнем или слоем управленческой культуры Э. Шейн считал...

- А) уровень артефактов и организационного поведения;
- Б) уровень организационной идеологии;
- В) уровень базовых предположений;
- Г) уровень саморефлексии сотрудников.

3. Для какого типа организационной культуры, по мнению Р. Акоффа, характерны высокая степень привлечения работников к установлению целей организации и низкая степень их привлечения к выбору средств их достижения?

- А) предпринимательского;
- Б) консультативного;
- В) партизанского;
- Г) корпоративного.

4. Отношение к труду и его результатам в организации, обычаи, нравы, ожидания сотрудников относительно друг друга и пр., с точки зрения социологии управления, в совокупности, формируют...

- А) факторы успеха организации;
- Б) организационную культуру;
- В) когнитивную карту организации;
- Г) имидж организации.

5. Среди пяти факторов формирования корпоративной культуры, Т. Дил и А. Кеннеди, главным, наиболее влиятельным признавали ...

- А) героев – неформальных лидеров организации;
- Б) культурную сеть;
- В) бизнес-окружение предприятия;
- Г) организационные ценности.

6. Какой тип организационной культуры, по мнению Ч. Хэнди, воплощает принципы формальной бюрократической организации с предписанными статусами и ролями, контролем процесса производства и пр.?

- А) «Культура власти» (Зевс);
- Б) «Культура заданий» (Афина);
- В) «Культура храма» (Аполлон);
- Г) «Культура личности» (Дионис).

7. Культурная работа, повлиявшая на дальнейшее изучение феномена организационной культуры, – это...

- А) Протестантская этика и дух капитализма М. Вебера;
- Б) Теория Z У. Оучи;
- В) Принципы научного менеджмента Ф. Тейлора;
- Г) Задачи менеджмента в XXI веке П. Друкера.

8. Наиболее важной внутренней функцией организационной (корпоративной) культуры можно назвать...

- А) идентификационную;
- Б) контрольную;
- В) инновационную;
- Г) стратегическую.

9. Для какого типа организационной культуры, по классификации Т. Дила и А. Кеннеди, характерны высокий уровень риска с одновременно медленной обратной связью и постепенным вознаграждением?

- А) «культуры усредненной работы»;
- Б) «культуры крутых парней»;
- В) «культуры процесса»;
- Г) «культуры крупных ставок».

### **Тема 7. Управленческие решения, технологии и коммуникации как основа социального управления**

1. Специалистами (экспертами) при использовании методики экспертных оценок в принятии управленческого решения чаще всего выступают лица, обладающие...

- А) определенным уровнем доверия к руководству;
- Б) специальными знаниями и опытом по проблеме;
- В) стажем работы более 10 лет в данной организации;
- Г) ученой степенью в соответствующей области.

2. К социально-психологическим методам управления можно отнести ...

- А) медицинское обслуживание в организации;
- Б) премирование сотрудников;
- В) издание методических указаний по выполнению работ;
- Г) разработку положения об отделе стратегического планирования.

3. Метод мозгового штурма в принятии управленческого решения применяется тогда, когда ...

- А) имеется минимум информации о проблеме и установлены сжатые сроки;
- Б) решение принимается на основе обширной цифровой информации, которая легко формализуется;

- В) в организации нет специалистов по рассматриваемой проблеме;
- Г) есть возможность ориентироваться на уже апробированные варианты решения проблемы.

4. *Экстраполяция, моделирование, экспертные оценки в социальном управлении относятся к технологиям...*

- А) прогнозирования;
- Б) планирования;
- В) организации;
- Г) контроля.

5. *К требованиям, предъявляемым к управленческой информации, не относится...*

- А) направленность;
- Б) образность;
- В) оперативность;
- Г) достоверность.

6. *Одновременно на социальные и материальные интересы сотрудников оказывают влияние \_\_\_\_\_ методы.*

- А) организационно-распорядительные;
- Б) интеграционные;
- В) социально-психологические;
- Г) экономические.

7. *Алгоритмизированные способы организации практической деятельности или реализации управленческих решений в социологии управления называются ...*

- А) управленческой логистикой;
- Б) технологиями управления;
- В) управленческими отношениями;
- Г) управленческими коммуникациями.

8. *Термином «коммуникационный процесс» в социологии управления принято обозначать ...*

- А) обмен информацией;
- Б) делегирование полномочий;
- В) систему обратной связи;
- Г) оперативное управление.

9. *К экономическим методам управления не относится ...*

- А) инструктаж;
- Б) балансовый метод;
- В) кредитная политика;
- Г) хозрасчет.

10. *Для какого типа управленческих решений характерно наличие следующих навыков менеджера: неукоснительное следование процедуре, разумная оценка ситуации, гуманное лидерство, контроль и пр.?*

- А) адаптационных;
- Б) инновационных;
- В) рутинных;
- Г) селективных.

11. Какие разновидности управленческих технологий можно выделить по функциям управления?

- А) стратегические;
- Б) мотивационные;
- В) государственные;
- Г) линейные.

12. К разновидностям каналов информации в организации **не** относятся ...

- А) глобальные информационные сети;
- Б) структурные подразделения по разработке документации;
- В) решения, распоряжения администрации;
- Г) неофициальные источники информации в организации.

## Тема 8. Человеческий фактор в социальном управлении: социологический аспект

1. Атрибутом авторитарного стиля управления является ...

- А) децентрализация полномочий;
- Б) инициативность;
- В) преобладание неформальных коммуникаций;
- Г) директивность.

2. К основным задачам деятельности менеджера в организации относится задача ...

- А) осуществлять контроль за четким соблюдением режима рабочего дня;
- Б) поставить нужного человека на нужное место и добиться выполнения своих указаний;
- В) добиться устранения конкурентов на рынке труда экономическими методами;
- Г) организовать выпуск собственной продукции по минимальным ценам.

3. Косвенное воздействие на социально-психологический климат организации заключается в использовании ...

- А) материальных стимулов;
- Б) штатного расписания и должностных инструкций;
- В) потребностей, интересов, стимулов;
- Г) нематериальных стимулов.

4. Наиболее «критичный», постоянно усложняющийся, трудно прогнозируемый объект управления – это ...

- А) корпоративная культура;
- Б) техноструктура организации;
- В) коммуникативная среда организации;
- Г) «человеческий фактор».

5. «Экспертная власть» в теории управления считается основанной на ...

- А) силе, принуждении;
- Б) референтности, идентичности;
- В) выводах, заключениях;
- Г) легитимности, добровольности признания.

6. Процесс побуждения к деятельности для достижения личных целей или целей организации в теории управления называется термином ...

- А) инновация;

- Б) мотивация;
- В) стимулирование;
- Г) руководство.

7. *Деловыми качествами организаторских способностей руководителя не являются*

...

- А) знание и умение использовать формы морального поощрения;
- Б) знания и умение работать по плану;
- В) способность своевременно оказаться в критической точке производства и решить проблему;
- Г) способность повести за собой подчиненных при решении задач управления.

8. *Конкретные побудители к действию, представляющие собой отражение в сознании людей их потребностей и интересов, называются ...*

- А) мотивами;
- Б) стимулами;
- В) факторами;
- Г) условиями.

9. *Уровень текучести кадров, производительность труда, количество жалоб и претензий от клиентов, качество продукции, частота перерывов в работе, характер реализации управленческих решений и другие схожие переменные (признаки) позволяют косвенно измерять, в первую очередь, такое явление, как ...*

- А) уровень соответствия организационной структуры целям организации;
- Б) отношение сотрудников к стилю руководства;
- В) эффективность функционирования управленческих коммуникаций на всех уровнях организации;
- Г) состояние социально-психологического климата персонала.

## **Тема 9. Социальный контроль и основные девиации в управленческой деятельности**

1. *Критериями измерения эффективности социального управления, в целом, и управленческих решений в организации, в частности, могут быть ...*

- А) только количественные показатели;
- Б) как качественные, так и количественные показатели;
- В) исключительно качественные показатели;
- Г) преимущественно показатели рентабельности.

2. *Вид социального конфликта, который характеризуется тем, что сотрудник вынужден исполнять социальную роль, нормативная основа которой не соответствует его убеждениям – это ...*

- А) психологический конфликт;
- Б) конфликт интересов;
- В) ролевой конфликт;
- Г) конфликт объективной необходимости и субъективной желательности.

3. *Процесс определения эффективности управления организацией должен начинаться с ...*

- А) определения ответственных на различных участках работ;
- Б) выбора критерия и показателей оценки эффективности;
- В) выбора оптимального варианта управленческих действий;

Г) определения всех затрат на реализацию управленческого решения.

4. Показатель эффективности организационной структуры управления, в первую очередь, – это ...

- А) уровень оплаты труда самих управленцев;
- Б) наличие полуавтономных рабочих групп;
- В) отлаженность связей между уровнями и звеньями управления;
- Г) наличие штабных единиц.

5. Методом косвенного контроля в организации, а также профилактики конфликтов можно считать...

- А) увольнение сотрудника по причине не соответствия должности;
- Б) соцопрос сотрудников по поводу внедрения нового программного обеспечения;
- В) подробный инструктаж сотрудников;
- Г) устное распоряжение главы организации.

6. Эффективность управления социальной организацией наиболее точно отражает фактор ...

- А) получения дополнительных конкурентных преимуществ на рынке;
- Б) достижения поставленных целей в более краткие сроки и с наименьшими затратами;
- В) получения лучшего финансового результата деятельности по сравнению с аналогичным периодом;
- Г) большего приращения ресурсов и потенциала предприятия по сравнению с аналогичным периодом.

7. Улучшение условий труда и быта работников предприятия характеризует \_\_\_\_\_ эффективность или функцию управления.

- А) нравственную;
- Б) технологическую;
- В) социальную;
- Г) экономическую.

8. Вид защиты от ролевого конфликта, когда индивид говорит себе «я не на работе» – это \_\_\_\_\_ ролей.

- А) отказ;
- Б) интеграция;
- В) ожидание;
- Г) разделение.

9. Система эффективного контроля, в первую очередь, должна обладать следующими характеристиками: своевременностью, гибкостью, простотой и...

- А) экономичностью;
- Б) вариативностью методов проведения;
- В) структурностью;
- Г) максимальной формализацией процедур.

# ГЛОССАРИЙ

## Тема 1

*Социология управления* – социологическая теория среднего уровня, возникшая на стыке теории управления и социологии, исследующая через призму социологических категорий различные аспекты управляемости и самоорганизации социальных систем.

*Социологический подход к управлению* заключается в рассмотрении управления как неотъемлемого атрибута и функции социальных систем, (обществ, институтов, организаций, групп), как важнейшего вида деятельности и типа социального взаимодействия.

*Объект социологии управления* – общие принципы и законы социальной деятельности, а также управленческие процессы, происходящие в обществе, его отдельных сферах и организациях.

*Предмет социологии управления* – социальные механизмы управленческой деятельности и ее институциализация, проблемы управляемости и самоорганизации социальных объектов, а также научно-методологическая рефлексия процессов социального управления с целью их оптимизации.

## Тема 2

*Управленческая (менеджерская) революция* – превращение управленцев в отдельный класс, вытесняющий из сферы контроля над производством бюрократию и буржуазию, а самого управления в отдельную профессиональную сферу деятельности (введено Дж. Бернхаймом).

*Институционализация (институциализация) управления* – его историческая эволюция как социального института, а также профессионализация и функциональное изменение в соответствии с социальными потребностями.

*Институциализация социологии управления* – организационное оформление различных социологических теорий управленческой проблематики в концептуально оформленные; формирование системы ценностей и норм, регулирующих деятельность специалистов по управлению; интеграция социологической теории управления в социально-культурную и научно-образовательную систему общества.

*Классические теории управления (административная школа)* – собирательное название первых научных теорий управления сер. XIX – начала XX вв., заложивших теоретико-методологические основы будущей социологии управления: теория научной организации труда Ф. Тейлора, административная концепция А. Файоля, теория идеальной бюрократии М. Вебера, формационный подход К. Маркса, философия успеха и эффективности Г. Эмерсона, идеи поточного производства Г. Форда, формальные законы организации Дж. Муни и А. Рейли, синтетический подход к управлению Л. Гьюлика и Л. Урвика.

*Мотивационные теории управления (школа человеческих отношений)* – комплексное название теорий социально-управленческой проблематики, представители которых акцентировали повышенное внимание на «человеческом факторе» в системе управления и особой роли мотивации: теория самоуправления М. Фоллет, Хотторнский эксперимент Э. Мэйо, Л. Уорнера, Дж. Хоманса и др., комплексная теория управления Ч. Барнарда, теория потребностей А. Маслоу, теория ХУ Д. Мак-Грегора, двухфакторная теория мотивации Ф. Херцберга, атрибутивная теория мотивации Б. Вайнера, теория организационного обучения К. Арджирса и мн. др.

*Современные управленческие теории* – социально-управленческие концепции, интегративного характера, получившие распространение в научном менеджменте, социологии и психологии управления во 2-й пол. XX в.: количественная методология и теория принятия решений (П. Друкер, В. Леонтьев, У. Плоумен и др.), системный и ситуационный подходы

(Г. Саймон, Т. Парсонс), теория стратегий, инноваций и лидерства (М. Портер, Р. Аккоф), теория устойчивого развития и глобального «менеджмента без границ» (Дж. Грейсон, Т. Питерс, Р. Уотермен) и пр.

*Рестрикционизм* – сознательное ограничение нормы выработки сотрудниками организации, «работа с прохладцей».

### Тема 3

*Прикладная социология* – совокупность социологических исследований, ориентированных на использование открытых социальных законов и закономерностей для решения социальных, в том числе, управленческих проблем.

*Эмпирическая социология* – комплекс социологических исследований, ориентированных на сбор и анализ социологических данных с использованием методов, методик и техники социологического исследования.

*Социологическое исследование* – система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, направленных на получение достоверной социологической информации.

*Программа социологического исследования* – стратегический документ, включающий изложение принципов, методов, процедур и организации социологического исследования.

*Социологическое измерение* – процедура приписывания количественных (числовых) значений изучаемым качественным признакам социальных объектов в соответствии с определенным алгоритмом.

*Переменная (признак)* – постоянно меняющаяся величина, имеющая более одного значения и измеряемая математически.

*Измерительная (социологическая) шкала* – упорядоченное множество значений признака, а также алгоритм приписывания количественных значений изучаемым качественным признакам.

*Социальная установка* – общая ориентация индивида или группы на определенный объект, предшествующая непосредственному действию и выражающая предрасположенность действовать определенным способом.

### Тема 4

*Управление* – механизм взаимодействия информации (содержания) и организации (формы) или способность систем к реализации программ в процессе информационного взаимодействия управляющей и управляемой подсистем; данный термин используется в функциональном, процессном, структурном и ситуационном аспектах.

*Социальное управление* – целенаправленный, планируемый, координируемый и сознательно организуемый процесс, способствующий достижению максимального эффекта при затрате минимальных ресурсов; это также властная форма закрепления неравенства в социальных отношениях и наиболее рациональный способ организации производительного труда.

*Социальные ресурсы* – запасы творческой энергии личности (социальные, познавательные, деятельностные); социальной организации; социальной группы; традиционно разделяются на мотивационные; интеллектуальные; информационные; коммуникативные; социально-психологические; демографические; инновационные; стратегические; кадровые; организационные; управленческие; научные.

*Управленческий процесс* – целенаправленное осуществление субъектом управления следующих процедур: сбор, хранение, обработка и передача информации о текущем состоянии объекта управления; разработка и принятия управленческих решений на основе этой информации; выработка управляющих воздействий с целью преобразования объекта в желаемое состояние и их передача управляющим субъектам деятельности; контроль за исполнением принятых решений.

*Управленческие отношения* – разновидность социальных отношений субъектов, отличающихся иерархическим статусом и отражающие организационные и производственные связи между ними.

## Тема 5

*Организация* – процесс образования и развития взаимосвязей между частями целого или сведение элементов в систему, а также степень ее внутренней упорядоченности.

*Социальная организация* – созданная с конкретной целью социальная группа, члены которой совместно реализуют программу деятельности и действуют на основе определенных норм, считается, что поведение членов организации отличается сознательностью, предсказуемостью и целенаправленностью.

*Организационная структура* – совокупность уровней и звеньев управления, находящихся во взаимосвязи и взаимоподчиненности и обеспечивающих функционирование и развитие организации как целостной системы; это также система вертикальных и горизонтальных управленческих отношений.

*Производственная структура* – состав и мощность производственных подразделений социальной организации, их соотношение и формы взаимосвязи на каждом уровне организации производства.

*Формальная (скалярная) организационная структура* – система вертикальных и горизонтальных управленческих отношений, основанная на институциональной цели деятельности, специализированности подразделений, разделении труда, принципе иерархии, системе предписанных ролей, функциональных обязанностей, прав и полномочий.

*Неформальная структура организации* – сфера межличностных отношений и компетенций внутри социальной организации, выполняющая функцию неофициального распространения информации; поддержания устойчивости и сохранения ощущения личной идентичности и самоуважения сотрудников.

## Тема 6

*Организационная культура* – совокупность ценностей и норм поведения, разделяемых большинством членов организации, формирующихся в ходе совместной деятельности, а также их внешнее проявление в организационном поведении и опредмечивание в артефактах социальной организации.

*Предпринимательский тип организационной культуры* – в типологии Р. Акоффа – организационная культура с высокой степенью привлечения сотрудников администрацией как к выбору цели и стратегии деятельности организации, так и к выбору средств и методов их реализации.

*Консультативный тип организационной культуры* – в типологии Р. Акоффа – организационная культура, для которой характерны высокая степень привлечения сотрудников к выбору и формулированию цели деятельности организации и низкая – к выбору средств их достижения.

*Партизанский тип культуры* – в типологии Р. Акоффа – организационная культура, характеризующаяся низкой степенью привлечения сотрудников к установлению организационных целей и высокой степенью привлечения к выбору средств их достижения.

*Корпоративный тип культуры* – в типологии Р. Акоффа – организационная культура, отличающаяся низкой степенью привлечения работников к установлению как целей деятельности, так и к выбору средств их достижения.

## Тема 7

*Управленческое решение* – процесс сознательного выбора субъектом социального управления на основе имеющейся информации возможных альтернатив решения проблемы или методов воздействия на управленческую ситуацию.

*Процесс принятия и реализации управленческих решений* – последовательная реализация субъектом управления процедур: признание необходимости управленческого решения на основе интерпретации и формулировки существующей проблемы; разработка и оценка альтернатив решения и конечный выбор; принятие решения, выдвижение конкретных задач и их оптимизация; организация выполнения решения управляемыми субъектами; контроль за исполнением решения; оценка последствий решения, обобщение социального опыта.

*Социальные технологии* – алгоритмизированные способы организации и практической деятельности, отличающиеся планомерностью, специализацией по сферам деятельности и эффективностью.

*Управленческие технологии* – разновидность социальных технологий, цель которых – порядок реализации управленческих решений и преобразование объекта управления.

*Методы управления* – способы и приемы воздействия управляющего субъекта на управляемый объект, руководителя на возглавляемый им коллектив.

*Управленческие коммуникации* – совокупность информационных связей между субъектами управленческой деятельности и управляемыми субъектами по вертикали, горизонтали и с внешней общественной средой.

## Тема 8

*Организационное поведение* – это систематическое, повторяющееся поведение людей внутри организации на основе управленческих отношений.

*Стиль лидерства* – отношение доминирования и подчинения в системе внутригрупповых (внутриорганизационных) отношений, а также типичная для лидера система приемов воздействия на подчиненных.

*Стиль руководства* – совокупность относительно устойчивых приемов воздействия руководителя на подчиненных с целью выполнения задач, стоящих перед коллективом.

*Трудовой коллектив* – тип социальной общности, возникший благодаря длительной совместной работе на одном предприятии, формированию сплоченной группы и защите совместных экономических интересов.

*Социально-психологический климат коллектива* – преобладающая в коллективе эмоциональная атмосфера, включающая настроения, переживания людей и их взаимное отношение, обычно складывается из отношения людей друг к другу и их отношения к труду.

## Тема 9

*Контроль управленческой (организационной) деятельности* – один из четырех основных этапов (или функций) управленческого цикла, подразумевающий количественную и качественную оценку работы управленцев по заранее выработанным критериям, а также выявление, предупреждение отклонений в процессе деятельности и их оперативное устранение.

*Процедура контроля организационной деятельности* – выработка административно-управленческим звеном организации стандартов и критериев оценки деятельности или их получение от внешней инстанции; сопоставление с ними реальных результатов; принятие необходимых корректирующих действий.

*Производственный (трудовой) конфликт* – специфическая форма выражения противоречий в производственных и управленческих отношениях трудового коллектива.

*Организационные методы управления трудовыми конфликтами* – целенаправленное воздействие управленческого звена на конфликтующие стороны административными методами, например, реорганизация подразделений, сокращение штата, работа с независимыми экспертами, изменение характера или содержания труда и т.д.

*Социокультурные методы управления конфликтами* – целенаправленное воздействие управленческим звеном на конфликтующие стороны с помощью социальных коммуникаций:

изменение организационных норм, открытость информации, метод круговой поруки, концентрация интересов конфликтующих сторон на нейтральном объекте и пр.

*Социально-психологические способы управления конфликтами* подразумевают целенаправленное воздействие субъектами управления на мотивацию конфликтующих сотрудников и на содержание межличностных отношений: изменение социальных установок по отношению к сотрудникам, введение неформальных лидеров, создание благоприятного социально-психологического климата и т.д.

*Девантное поведение (девиация)* – любое отклоняющееся от социальной нормы поведение индивида или группы.

*Управленческие девиации* – отклоняющееся поведение субъектов социального управления, приводящее к снижению эффективности производства, чрезмерному увеличению управленческого аппарата, бюрократизации деятельности, криминалу, манипуляции персоналом, моральному насилию над сотрудниками.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### *Основная литература*

1. Анурин В.Ф. Эмпирическая социология: Учебное пособие для вузов. – М.: Академический Проект, 2003. – 288 с.
2. Граждан В.Д. Социология управления : учебник / В.Д. Граждан. – 2-е изд., перераб. – М. : КНОРУС, 2009. – 512 с.
3. Добренъков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т.13: Организация и управление. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 942 с.
4. Гуц А.К., Фролова Ю.В. Математические методы в социологии. М.: Издательство ЛКИ, 2007. – 216 с.
5. Зборовский Г.Е., Костина Н.Б. Социология управления: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2004. – 272 с.
6. Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др. Под ред. В.Н. Иванова. – М. : Высш. Шк., 2001. – 271 с.
7. Ксенофонтова Х.З. Социология управления: учебное пособие / Х.З, Ксенофонтова. – М. : КНОРУС, 2010. – 288 с.
8. Рабочая книга социолога / Под общ. ред. и с предисл. Г.В. Осипова. Изд. 4-е, стереотипное. – М.: КомКнига, 2006. – 480 с.
9. Сикевич З.В. Социологическое исследование: практическое руководство. – СПб.: Питер, 2005. – 320 с.
10. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники. – М.: Эдиториал УРСС, 2001. – 256 с.
11. Тавокин Е.П. Основы методики социологического исследования: Учебное пособие. – М.: ИНФРА – М, 2009. – 239 с.
12. Шевелев В.Н. Социология управления. Учебное пособие для высшей школы. Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.

### *Дополнительная литература*

1. Аванесов В.С. Композиция тестовых заданий. Учебная книга для преподавателей вузов, учителей школ, аспирантов и студентов педвузов. 2 изд., испр. и доп.(1 изд. 1996г.) М.: Адепт 1998. -217с.
2. Агабекян Р.Л. Математические методы в социологии. Учеб. пособие для вузов / Р.Л. Агабекян, М.М. Кириченко, С.В. Усатиков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005, - 192 с.
3. Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. Учебник для вузов. М.: Аспект-Пресс, 1995.
4. Бутенко И.А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентами: Учеб. пособие для ун-тов. – М. Высш. шк., 1989. – 176 с.
5. Градосельская Г.В. Сетевые измерения в социологии: Учебное пособие / Под ред. Г.С. Батыгина. М.: Издательский дом «Новый учебник», 2004. – 248 с.
6. Гуц А.К., Фролова Ю.В. Математические методы в социологии. М.: Издательство ЛКИ, 2007. – 216 с.
7. Ефимова М.Р., Петрова Е.В., Румянцев В.Н. Общая теория статистики: Учебник М.: ИНФРА – М., 2002. – 416 с.
8. Ионин Л.Г. Философия и методология эмпирической социологии: Учебное пособие. – М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2004. – 367 с.

9. Лазарсфельд П. Измерение в социологии // Американская социология. Перспективы. Проблемы. Методы. Под ред. Г.В. Осипова. – М. 1972. – С. 134 – 135.
10. Основы прикладной социологии. Учебник для вузов. Под ред. Ф.Э. Шереги и М.К. Горшкова. М.: Интерпракс, 1996. – 184 с.
11. Социологический словарь / отв. ред. Г.В. Осипов, Л.Н. Москвичев; уч. секр. О.Е. Чернощек. – М. : Норма. 2008. – 608 с.
12. Татарова Г.Г. Основы типологического анализа в социологических исследованиях: Учебное пособие. М.: Издательский дом «Новый учебник», 2004. – 206 с.

Учебное текстовое электронное издание

**Савельев Иван Александрович**

**СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

Учебное пособие

0,48 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2015 год

ФГБОУ ВПО «МГТУ»

Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,  
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный  
технический университет им. Г.И. Носова»

Кафедра политологии и социологии

Центр электронных образовательных ресурсов и  
дистанционных образовательных технологий

e-mail: ceor\_dot@mail.ru