

На правах рукописи

МАЛЫШ СЕРГЕЙ ВИТАЛЬЕВИЧ

**ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ В СОЦИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ
ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ**

Специальность 22.00.08.- Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**

Москва 2005

Диссертация выполнена на кафедре социологии, психологии и педагогики
Московского государственного технологического университета «Станкин»

Научный руководитель:

Кандидат технических наук, профессор Карлова Т.В.

Официальные оппоненты:

Доктор технических наук, профессор Волкова Г.Д.

Кандидат социологических наук, доцент Градобитов А.И.

Ведущая организация:

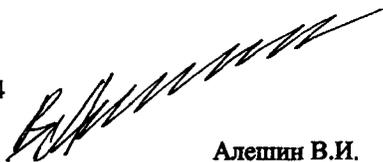
Московский государственный университет технологии и управления

Защита диссертации состоится «26» октября 2005 г.
в 13⁰⁰ часов на заседании Диссертационного Совета К 212.142.04.
в Московском государственном технологическом университете
«Станкин» по адресу:
127 055, Москва, Вадковский переулок, д. 1

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке
Московского государственного технологического
университета «Станкин»

Автореферат разослан «19» сентября 2005 г.

Ученый секретарь
Диссертационного совета К 212.142.04
кандидат философских наук
профессор



Алепин В.И.

2006-4
16983

2182590

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Организационные процессы пронизывают все виды деятельности человека в социальной, экономической, политической, духовной, идеологической и других сферах.

Россия вступила в новую эпоху, которая характеризуется изменением условий функционирования организаций, повышением в управлении внимания к роли человеческого фактора, кардинальными преобразованиями политических, социальных, экономических и организационных изменений общественной жизни.

Одной из проблем, которая нуждается в теоретической проработке, является проблема процесса целеполагания в социальном управлении организационными процессами. Ранее этой проблеме не уделялось достаточного внимания в связи с существованием отработанной технологии определения целей на основе решения партийных органов.

Целерациональное действие служит мотивирующим фактором всей человеческой деятельности. Следовательно, оно определяет содержание, формы и методы управления. Если цель неизвестна, управление системой не имеет смысла. Именно цель определяет содержание управления. Это относится к управлению в любой сфере деятельности. А так как управление - целесообразная деятельность, то генеральное место в процессе управления должно занимать определение целей, которое является исходной точкой всего процесса управления и основой всех управленческих действий. Исходя из целей, должны определяться задачи, функции, организационная структура, содержание всех видов обеспечения деятельности системы, в том числе и организационная культура как оценочная категория эффективности любой сферы деятельности.

В соответствии с выбранной целью формируется стратегия развития любой организации, тактика, разрабатываются планы действий, оцениваются результаты принятых решений.

РОС. НАЦИОНАЛЬНАЯ
БИБЛИОТЕКА
С.Петербург
09 100 акт 20

Для теории организации роль цели организации имеет ключевое значение, хотя формально она распространяется на неживые системы. Обоснование и формулирование целей управления - наиболее важный и сложный процесс и чем более значительной является цель, тем более затруднено ее определение. Ошибки, допущенные в процессе целеполагания, умножаются в процессе функционирования системы, искажая смысл ее существования. Неправильное определение целей сказывается самым непосредственным образом на эффективности управления. Ни самая своевременная и достаточная информация, ни самые совершенные методы принятия решений, ни автоматизированные системы управления не смогут предотвратить напрасного расходования ресурсов, если управление ведется ради достижения ошибочно поставленной или недостаточно обоснованной цели.

Этим объясняется актуальность исследования процесса целеполагания, научного обоснования этой функции, определения ее содержания и последовательности этапов ее осуществления.

Указанные обстоятельства обусловили выбор темы, определение объекта, предмета, цели и задач настоящего диссертационного исследования.

Степень разработанности темы исследования. Вопросы, связанные с анализом категории цели и ее роли в деятельности человека, подробно рассматривались в философской литературе. Проблемы органического детерминизма и целесообразности деятельности человека, были предметом специального рассмотрения в работах Р.Ф. Абдеева, Б.С. Украинцева, И.Т. Фролова, Г.А. Югая и других. Специфика целеполагания и предвидения общественных процессов проанализирована в трудах А.М. Гендина и Т.А. Казакевич. «Цель» как философская категория стала объектом анализа в исследованиях М.Г. Макарова и Н.Н. Трубникова.

Диссертационные исследования целеполагания в социальном управлении организационными процессами практически не проводились. Методологической основой диссертации служат достижения отечественных и зарубежных учёных в изучении социального управления организационными

процессами, опубликованные ими монографии, статьи, диссертационные исследования. Автор опирался на труды отечественных и зарубежных учёных по теории социального управления, менеджменту, социологии, психологии управления и других отраслей знаний: Т.А. Акимовой, Р.Р. Блейка и Д. Моутона, Д. Болинже, Э. Брауна, М. Вебера, В.Р. Веснина, И. Гофмана, Д. Гринберга и Р. Бэйрона, Т. Дила, В.Л. Добраева, С.К. Мордовина, А.И. Наумова, С.Н. Паркинсона и М.К. Рустомжи, А. Петтигрю, А.И. Пригожина, А.А. Радугина, К.А. Радугина, А.А. Романова и А.А. Ходырева, С.Р. Фионовича, Г.Хофштеде, Т.И. Черняевой, Т.Н. Чистяковой, Э.Шейна, С.В. Щербины, С. Янга и др.

Однако во всех этих публикациях авторы так и не смогли прийти к единому мнению в отношении различий между целями и задачами, с одной стороны, и задачами и функциями - с другой.

Объектом настоящего диссертационного исследования является управленческая деятельность организационными процессами. В качестве **предмета** исследования рассматриваются социальные процессы, связанные с постановкой целей и задач, а также возникающие при этом социальные, организационные, правовые и иные отношения между субъектами и объектами управления.

Цель исследования, - уточнение понятийного аппарата теории социального управления организационными процессами в отношении таких управленческих категорий как «цель», «задача», «функция», «целеполагание» и выявление связей между ними, а также научное обоснование теоретических положений и практических рекомендаций по организации процесса целеполагания в социальном управлении организационными процессами.

Достижение указанной цели предопределило постановку и необходимость решения следующих задач:

- уточнить понятия «цели», «задачи», «функции» и обосновать их соотношение;

- раскрыть содержание функции целеполагания и научно-методический механизм ее реализации применительно к социальной деятельности;

- обосновать необходимость разработки миссии как основного социально значимого функционального назначения организации и ее использования в процессе целеполагания;

- подтвердить явление противоречивости целей управления организационными процессами и обосновать возможные варианты и способы их сближения;

- на основе анализа соответствия функциональных структур организационных процессов их целевой направленности предложить модель функционального построения организационных процессов;

- обосновать методы определения степени достижения целей организационных процессов через описание и классификацию ценностей, способствующих формированию зрелой организационной культуры.

Методологическая база и методы исследования. Методологическую основу исследования составляют диалектические методы научного познания: системный подход и анализ, ситуационный, комплексный и процессный подходы, а также частные методы познания: анкетирование, интервьюирование, наблюдение.

Научная новизна диссертационного исследования определяется прежде всего тем, что она является одним из первых исследований в котором рассматривается сущность и содержание процесса целеполагания в социальном управлении организационными процессами, обоснованы принципы этой деятельности, предложены подходы к оценке степени достижения целей в социальном управлении организационными процессами.

Разработан и уточнен ряд понятий, связанных с темой диссертационного исследования и выявлены их основные признаки. Определены приоритеты развития и совершенствования деятельности социального управления организационными процессами и обоснована необходимость разработки миссии организации.

Определено понятие - «целевые основы управления», что предполагает не только рассмотрение целей и функций управления во взаимосвязи, но и разработку соответствующего раздела в теории социального управления, где будут сконцентрированы знания, представляющие собой основу социальной управленческой деятельности на этапе «цели» - «задачи» - «функции».

Положения, выносимые на защиту:

1. Содержательная характеристика функции управления «целеполагание», включающая в себя обоснование и формулирование целей, их корректировку и согласование и другие операции, определяющие и объединяющие остальные функции управления: планирование, организацию и контроль.

2. Определено понятие - «целевые функциональные структуры организационных процессов», которое предполагает разработку соответствующего раздела в теории управления организационными процессами, где будут сконцентрированы знания, представляющие собой основу организационных процессов на этапе «цели»-«задачи»-«функции».

3. Разработана и научно обоснованна модель осуществления целеполагания в управлении организационными процессами.

4. Основой целеполагающей деятельности является этап построения иерархии и соподчиненности целей - «дерева целей» с соответствующим ресурсным обеспечением, что ведет к выбору не только конкретной модели социальной ориентации управления организационными процессами, но и создает необходимые предпосылки к управлению по целям.

5. Обоснование необходимости определения миссии в социальном управлении организационными процессами, понимаемой как основное социально значимое функциональное назначение организации в долгосрочном периоде. Определение структурных элементов миссии и включение ее в процесс целеполагания.

6. Описаны методы определения степени достижения целей организационных процессов через классификацию ценностей, способствующих формированию зрелой организационной культуры.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в разработке понятий, алгоритмов, методик, процедур и правил, которые могут быть использованы в практической деятельности социального управления организационными процессами; в научно-исследовательской работе при анализе проблем; в преподавании теоретических основ социального управления организационными процессами.

Теоретическая значимость проведенного исследования состоит в том, что с одной стороны, полученные результаты расширяют имеющееся в теории управления организационными процессами представление о целеполагающей деятельности. С другой стороны, эта деятельность показана системно, с отражением ее содержания в социальном, организационном, информационном и других аспектах.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования разработанных рекомендаций для совершенствования управления организационными процессами.

Достоверность и обоснованность полученных результатов обеспечиваются системным, комплексным подходом к исследованию социального управления организационными процессами; применением взаимно дополняющих друг друга методов сбора эмпирической информации - статистических и социологических, репрезентативностью выборочной совокупности, использованием достаточно широкой теоретической базы, включающей в себя труды отечественных и зарубежных ученых – социологов, управленцев, экономистов, философов.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные теоретические и практические положения и выводы диссертации обсуждены на заседании кафедры «Социологии, психологии и педагогики» Московского государственного технологического университета «Станкин», в докладах автора на методологических и аспирантских семинарах кафедры,

а также на конференциях, конгрессах и круглых столах. Материалы диссертации использованы в публикациях автора.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, 2-х глав, заключения, библиографии.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, степень ее разработанности, определяются объект, предмет, гипотеза, цель и задачи исследования, раскрываются методологическая основа и методы исследования, формулируются научная новизна и положения, выносимые на защиту, приводятся аргументы в пользу теоретической и практической значимости, обоснованности и достоверности полученных результатов, сообщаются сведения об апробации и внедрении результатов диссертационного исследования.

В первой главе - «Теоретические основы целеполагания» излагаются основные теоретические положения, касающиеся определения понятий «цели», «задачи», «функции», их признаков и соотношения этих понятий между собой.

В первом параграфе первой главы «Цель как управленческая категория, ее обоснование и структурирование» проведено исследование содержания понятия цели в социально-управленческом, социологическом, психологическом и кибернетическом аспектах.

Если раньше цель понималась в частности как предвосхищение в сознании некоторого результата, на достижение которого направлены действия субъекта, носителя этой цели, то в кибернетике цель уже - необходимый момент процесса управления. Теперь цель, с одной стороны, - движение к определенному результату, с другой - сохранение устойчивости организации.

В сфере социального управления - свои критерии определения цели, предопределяемые спецификой социальных систем (организаций). В работе проанализированы различные подходы ученых, специализирующихся в этой области, к определению цели. Несмотря на отсутствие согласия в их

трактовках цели, можно утверждать, что почти всеми признается, что цель является тем вектором, по которому направлена вся управленческая деятельность. Выделяются следующие наиболее существенные признаки цели организации:

- цель в долгосрочной перспективе может быть определена как миссия;
- цель задает генеральное направление деятельности;
- цель предопределяет объем соответствующих полномочий и средств их реализации;
- цель определяет конфигурацию организации;
- цель упорядочивает деятельность организации;
- цель сплачивает членов организации;
- на основе цели вырабатываются критерии оценки текущей деятельности и ее конечных результатов.

Таким образом, на основе выделенных признаков можно дать такое определение цели организации - это социальное предназначение организации, в соответствии с которым определяются ее функции, структура и полномочия, предопределяющие, в свою очередь, характер деятельности ее членов и критерии оценки ее результатов.

Процессу целеполагания в управлении предшествует определение видения и миссии. Эти понятия в зарубежном менеджменте - ключевые, состоявшиеся и редкая организация обходится без них. Для теории и практики управления в различных сферах деятельности в России они являются новыми.

Видение — это идеальная картина будущего, то состояние, которое может быть достигнуто при благоприятных условиях. Видение создает чувство перспективы в деятельности организации, обеспечивает преемственность следующих друг за другом ее целей. У видения, в отличие от цели, нет «финишной черты», оно создает импульс для непрерывного процесса, вдохновляя сотрудников, придавая смысл их труду и, следовательно, соответствующую мотивацию.

Близким к понятию видения является миссия, представляющая собой набор концептуальных положений, в обобщенной форме раскрывающих то, чему решила посвятить себя организация. Это своеобразная философская, социальная установка организации, ее ведущее направление деятельности. Хотя понятие видения иногда рассматривается как синоним миссии, но между ними есть определенные различия. Миссия является более конкретным ориентиром, чем видение. В отличие от видения у миссии есть своя финишная черта - период времени, по истечении которого она должна быть реализована. При этом этот срок должен быть обозримым и небольшим, чтобы нынешнее поколение сотрудников могло увидеть результаты своего труда.

Во втором параграфе первой главы диссертации рассматривается миссия организации. Миссия организации – это образ компании, предназначение компании, ее кредо, выраженное словесно основное социально значимое функциональное назначение организации в долгосрочном периоде. В миссии должна быть заключена философия управления, а формулировка миссии должна представлять собой установку для всего персонала компании. Она должна быть короткой, точной и понятной для всех работающих. При этом миссия должна быть сформулирована таким образом, чтобы она исключала возможность неоднозначного толкования и вместе с тем оставляла простор для творческого и гибкого развития организации.

Миссия формулируется высшим руководством, которое несет полную ответственность за ее воплощение в жизнь путем постановки и реализации целей организации. Таким образом, формулирование миссии - это не только выработка положений миссии, но и доведение этих положений до сотрудников и принятие этих положений ими. Организация обретает миссию только тогда, когда члены организации согласны с ней и следуют в своей деятельности ее положениям.

Чтобы проникнуть в процесс возникновения и достижения цели в ходе управленческой деятельности, следует рассмотреть цель не только в ряду понятий, предвещающих ее возникновение (видение, миссия), но и сле-

дующих за ней. Этот ряд может выглядеть следующим образом: цель-задача-функция-критерий достижения цели. В этой цепочке, которая подчинена логической закономерности дедуктивного характера - перехода от общего к частному, следует рассмотреть соотношение между собой, во-первых, целей и задач, и во-вторых - задач и функций.

В диссертации выделяются следующие отличительные признаки задачи как самостоятельной управленческой категории. Во-первых, задача - это, как правило, следствие проблемной ситуации, возникающей в силу серьезного расхождения целей и результатов деятельности по их достижению. Во-вторых, основу задачи составляет задание, которое ставит субъект управления перед объектом управления в связи с возникшей проблемой. В-третьих, данное задание всегда увязывается с конкретными условиями, в рамках которых оно должно быть осуществлено. Исходя из этих признаков автором предлагается следующее определение задачи управления - это социальный акт, принимаемый субъектом управления в связи с проблемной ситуацией и включающий в себя задание объекту управления, а также условия, в рамках которых должно быть найдено решение данной проблемы

Так как постановка задач связана с разрешением серьезных проблем, то она должна иметь соответствующее юридическое оформление.

Качественно сформулированная конкретная задача должна обязательно включать в себя все три указанных признака: информацию о проблемной ситуации, задание и условия. На практике, однако, нередко, формулируются задачи, включающие в себя неполный набор указанных элементов: проблему и задание, или задание и условия его выполнения, или только одно задание.

Достижение поставленных целей требует решения комплекса соответствующих задач. Решение поставленной задачи приводит к получению конкретного результата, который может, как соответствовать, так и не соответствовать цели. Если результат не соответствует цели, то это служит основанием для корректировки цели, либо переформулирования задачи, либо принятия иного решения. Если же цели, задачи и принятые решения

остаются в силе, то внимание должно быть обращено на организацию исполнения решений.

Большое значение как для теории, так и практики управления имеет классификация задач.

Уяснив соотношение понятий «цели» и «задачи» с одной стороны и задач системы и задач управления с другой, теперь необходимо остановиться на соотношении понятий «задачи» и «функции», так как в этом вопросе среди ученых также нет единства мнений.

Параграф третий первой главы «Функциональная структура организационных процессов как отражение их целевой направленности». Соотношение понятий «задачи» и «функции». Многие авторы рассматривают задачи и функции в качестве смежных категорий, органически связанных друг с другом, хотя и не равнозначных. Наличие задач порождает, с их точки зрения, необходимость осуществления соответствующих функций, без чего задачи не могут быть решены. Функция соотносится с задачей как зависимое понятие от определяющего, поскольку задачи обуславливают само существование функций, определяют их содержание и воздействуют на формы и методы их осуществления.

Таким образом, функция - это постоянно осуществляемая, исходя из поставленной цели, деятельность. В зависимости от степени ее важности она может быть структурно обособлена, т.е. ее осуществлением может заниматься специальное подразделение.

Во-вторых, реализация функций всегда связана с получением окончательного результата. В процессе же реализации задач получается промежуточный результат - решение, исполнение которого надо будет еще организовать.

В-третьих, осуществление функций связано с более или менее отработанной технологией. При решении же задач, хотя и применяются какие-то формализованные процедуры, тем не менее всегда присутствует поиск, творческий момент, выбор из альтернативных вариантов оптимального и т.д.

В четвертых, формулировки задачи и функции отличаются между собой модальностью. Формулировка задачи имеет, как правило, повелительное наклонение, так как перед подчиненными ставится субъектом управления конкретное задание: организовать, представить, обеспечить и т.д.. Формулировка же функций выражена с помощью отглагольных существительных: предупреждение, расследование, профилирование и т.д., т.к. именно таким образом в русском языке задается направление какой-то деятельности, рассчитанной к тому же на длительную перспективу.

Последний отличительный признак не всегда может проявляться, так как каждая из исследуемых категорий может быть представлена, как одним, так и другим способом, но в своей совокупности все четыре признака, как представляется, делают ощутимой разницу между понятиями «задача» и «функция».

Достигнуть поставленную цель можно как осуществлением соответствующих функций, так и решением задач.

Эффективность управления определяется не только полнотой и качеством сформулированных целей и поставленных задач, но и последовательным процессом их реализации, включающем в себя ряд логически взаимосвязанных стадий: осознания и выявления проблем; информационной подготовки задачи; поиска и постановки задачи; реализации задачи, каждая из которых, в свою очередь, состоит из операций. В диссертации дана содержательная характеристика каждой из них.

Задание целей, задач предопределяет косвенным образом функциональную структуру организации. При этом все функции подразделяются на две группы: функции системы и функции управления.

Изучение функций является важной предпосылкой формирования структуры конкретной системы, определения компетенции ее структурных подразделений и отношений соподчиненности.

Цели, задачи, функции, структура организационных процессов социально обусловлены, так как вытекают из целей общества и государства. Они зависимы от политики, экономики, права, социальной, демографической ситуации в стране. В связи с тем, что цели организационных процессов, по-

ставленные обществом и государством, претерпевают периодические изменения, то и выполняемые функции, решаемые задачи, постоянно меняются, что ведет за собой и изменение функциональной структуры управления организационными процессами. Происходит перераспределение функций (централизация одних, децентрализация других, слияние третьих и т.д.), появляются новые функции. Очень важно не только определить местонахождение функций в системе, но и их целесообразное сочетание. Функции системы должны быть определены и согласованы не только по иерархической вертикали управления, но и по горизонтали. Функциональная структура организаций должна отражать их целевую направленность.

Оценку организационной обеспеченности функций, осуществление которых позволит достичь поставленные цели, можно провести с помощью целевого функционального анализа. Для этого необходимо: 1) определить состав подцелей; 2) установить перечень главных задач и состав функций, необходимых для достижения подцелей и построить матрицу «цели - задачи» - подразделения; 3) провести анализ матрицы и сделать выводы о достаточности и недостаточности соответствия состава выполняемых в подразделении функций и решаемых задач поставленным целям, о загруженности нижестоящих органов системы по осуществлению этой функции, их организационном и правовом обеспечении; 4) сделать точный расчет потребности в информации всех структурных подразделений системы при исполнении своих функций и найти критерии наиболее рационального построения аппарата управления системой в каждом конкретном случае.

Для каждого из уровней системы управления организационными процессами должны быть разработаны на основе дерева функций, адекватных дереву целей каждого из этих уровней, типовые функциональные структуры. Реальная функциональная структура каждого конкретного организационного процесса должна разрабатываться на основе типовой с учетом особенностей его функционирования.

Во второй главе «Совершенствование функциональных основ управления организационными процессами» раскрывается содержание

функции целеполагания, которая пронизывает, объединяет и определяет содержание всех стадий управленческой работы: информационную, организационную, регулирующую, координирующую, контрольную.

В первом параграфе второй главы целеполагание в социальном управлении организационными процессами трактуется как функция субъекта управления, включающая не только обоснование и формулирование целей, но и их проверку, корректировку, согласование и прогнозирование. Автором обосновывается необходимость выделения в процессе целеполагания в социальном управлении организационными процессами следующих стадий: 1) анализ внешней и внутренней среды; 2) определение миссии; 3) формулирование основных целей социального управления организационными процессами; 4) оценка целей; 5) формирование качественных целей; 6) формулирование количественных целей; 7) построение «дерева целей»; 8) ресурсное обеспечение целей; и 9) установление индивидуальных целей. В работе дается содержательная характеристика каждой из этих стадий.

Важным моментом в процессе целеполагания в системе управления организационными процессами является выделение ключевых факторов успеха, действующих в ближайшей перспективе, и определение среди них важнейших, к числу которых можно отнести: научно-техническое превосходство, основанное на быстром внедрении нововведений, эффективную систему управления, хорошо подобранную команду руководителей и др.

Формулирование генеральной цели или основных целей системы управления организационными процессами обычно не входит в компетенцию органа управления. Цель задается свыше, как правило, без предварительного, тщательного анализа определения ее возможностей.

Система социального управления организационными процессами - многоуровневая и оценка ее целей должна осуществляться на всех уровнях управления и функционирования. Важность, весомость целей, исходя из их эффективности, актуальности, масштабности, степени риска, последовательности и сроков достижения, и т. д., может быть определена на основе их ранжирования.

Место и роль целей каждого уровня системы управления организационными процессами, каждого их подразделения и сотрудника, их взаимосвязанность и взаимозависимость при достижении основной цели лучше всего устанавливаются с помощью древа целей. Можно построить древо целей системы управления организационными процессами таким образом:

- 1) цели, сформулированные на уровне организации;
- 2) цели, сформулированные для каждого отдела;
- 3) цели, сформулированные для руководителей с учетом специфики каждого.

На каждом уровне управления следует разработать собственное древо целей, но исходя из собственных возможностей и особенностей.

Целеполагание в управлении организационными процессами должно осуществляться с соблюдением ряда принципов:

- необходимо учитывать опыт социального управления организационными процессами - как позитивный, так и негативный отечественный, а также опыт деятельности зарубежных стран;

- внедрение инноваций в практику управления организационными процессами должно происходить с учетом особенностей нашей страны - духовных, правовых, национальных, нравственных;

- в основе процесса целеполагания должна лежать иерархия взаимосвязанных, взаимообусловленных и взаимоподдерживаемых целей - «дерево целей»;

- процесс целеполагания должен исходить из развития организационных процессов, предопределяемого необходимостью соответствия социальной целевой ориентации.

Социальная целевая ориентация процесса развития, совершенствования и повышения эффективности социального управления организационными процессами заключается в том, чтобы функционирование предприятий стало социально одобряемым, осуществлялось в соответствии с нормами права, морали, нравственности и обеспечивало бы надежную защиту личности, общества и государства от противоправных посягательств. В

этих условиях процесс целеполагания в управлении организационными процессами будет способствовать выбору сервисной модели, ориентированной на обслуживание потребностей населения и общества.

Цели не всегда находятся в отношении соподчинения. Они могут быть как взаимодополняемыми, так и конкурирующими между собой. Отсюда возникает проблема сближения целей в процессе социального управления организационными процессами, т.е. сближение субъектом управления целей организации путем использования разнообразных интеграционных механизмов.

Во втором параграфе второй главы анализируется оценка степени достижения целей в процессе управления. Сближение целей необходимо осуществлять по уровням управления - по вертикали (руководителей и подчиненных) и по горизонтали (между сотрудниками разных служб и подразделений) через должностные связи и систему информационного обеспечения. В работе рассматриваются конкретные подходы к решению данной проблемы.

Проблема сближения целей существует также и в неформальной структуре (неформальные лидеры, неформальные группы и связи между ними). Неформальная структура может существенно влиять на достижение поставленных целей управления организационными процессами. Это влияние может быть как позитивным, так и негативным. Задачей управления является выявление личностных, а также государственных интересов и их сближение. В диссертации рассмотрена совокупность мер, связанных с решением этой задачи.

Сближение целей, их взаимоувязка выявляют проблему обеспечения взаимодействия, согласованности и координации по всем направлениям управленческой деятельности. Межотраслевые барьеры преодолеваются, как правило, с большим трудом. Силы и средства используются по большей части разрозненно и несогласованно по месту и времени. Необходим повседневный контроль за практическим выполнением приказов и указаний по организационно-тактическим вопросам обеспечения взаимодействия

вия. Следует сделать правилом анализ состояния взаимодействия и разбор положения дел с конкретными выкладками, оценками и суждениями. Нужна система оценки и стимулы, подвигающие службы разных подразделений к сотрудничеству. В процессе объединения усилий различных систем и их элементов следует централизовать функции и обеспечивающие их структуры на постоянный или временный срок.

Другим важным моментом при оценке деятельности предприятий является выбор критериев и соответствующих показателей. Только при наличии системы критериев, а также шкал, с помощью которых можно определить степень достижения каждой из целей, возможно эффективно осуществлять процесс управления.

Если цели представлены в виде дерева, то соответствующим образом могут быть представлены и критерии. Такое представление системы критериев позволяет более эффективно отслеживать ход реализации поставленных целей. Более того, формирование дерева критериев целесообразно осуществлять параллельно с формированием дерева целей. Одновременный процесс их формирования способствует более точному определению целей, стоящих перед организацией.

Миссия, цели, ценности, функции, потребности – все формируется реализуется в человеческой среде, которая и формирует организационную культуру предприятия. Культура является продуктом взаимодействия философии предприятия с отдельными индивидуумами, с отдельными социальными группами и внешней средой, которая предъявляет свои требования к организации.

Организационная культура – основа жизненного потенциала организации.

Культура организаций не является единой, монолитной. Почти в каждой имеются социальные группы, обладающие своей особой культурой, отличной от доминирующей или даже противостоящей ей с точки зрения культивируемых ценностей. Это так называемые контр-культуры, особенно проявляющие себя в период преобразований.

Культура организации не постоянна, она подвергается воздействию разнообразных факторов внешней среды, на неё оказывают влияние новые члены организации, особенно руководители.

В связи с положительным воздействием организационной культуры на эффективность функционирования организаций возникает необходимость в выборе средств её формирования. При этом возможны два подхода: путём воздействия на сознание и психику людей с целью изменения их поведения или через объединение членов коллектива на достижение заявленных целей, их сотрудничество и поддержание соответствующего климата.

Параграф третий второй главы «Организационная культура в социальном управлении организационными процессами».

Управление организационной культурой представляет собой довольно сложную процедуру. Недостаточно заявлять о каких-либо ценностях, требуются постоянное подчёркивание в действиях руководства их необходимости для организации и их усвоение рядовыми сотрудниками. Процесс изменения организационных ценностей занимает продолжительное время и требует соответствующего планирования.

Далее в диссертации рассматриваются требования, предъявляемые к критериям и показателям, оцениваются подходы различных исследователей к их выбору, анализируется зарубежная практика оценки деятельности предприятий. В заключении исследования этого вопроса автором обосновывается подход к оценке деятельности предприятий на основе трех групп критериев, соответствующих трем уровням управления:

- уровень оценки общей эффективности деятельности. Элементами такой оценки являются стратегические вопросы функционирования и достигнутые результаты. Критерии этого уровня - это критерии оценки эффективности социального управления организационными процессами.

- уровень оценки отраслевой эффективности деятельности подчиненных звеньев, реализующих конкретные виды, направления служебной деятельности. Критерии этого уровня - это критерии оценки эффективности управления служебной деятельностью по отраслям;

- уровень оценки конкретной деятельности связан с оценкой деятельности отдельных сотрудников, реализующих возложенные на них функции. Элементами оценки являются организация труда сотрудников, их навыки, умения, ценностные ориентации и установки по поводу своей деятельности и ее результатов. Критерии этого уровня - критерии оценки эффективности управления людьми.

Формирование оценочных показателей должно осуществляться на основе иерархического подхода: вначале итоговая оценка выводится для отдельных подфункций, затем – функций. Деятельность предприятия в целом должна оцениваться, исходя из состояния работы по всем направлениям. Исходной базой для формирования системы оценочных показателей могут служить статистические данные, отражающие конечные результаты деятельности предприятия по оцениваемой подфункции (функции) за отчетный период.

Таким образом, оценка деятельности предприятия, исходя из степени достижения ими целей, должна включать в себя следующие стадии:

- установление показателей, на основании которых будет производиться оценка реализации целей;
- определение системы измерения и отслеживание выходных параметров различных подразделений организации;
- сравнение результатов с поставленными конкретными целями;
- оценка результата сравнения и принятие решения о корректировке целей.

В заключении изложены основные положения, выводы и рекомендации, сформулированные автором на основании исследования. В частности, отмечается, что целеполагание служит не только для обоснования и формулирования целей деятельности и развития предприятий, но и их проверки, корректировки и согласования.

Процесс целеполагания в управлении организационными процессами ведет не только к выбору конкретной модели социальной, правовой и ор-

ганизационной ориентации в обществе, но и создает предпосылки управления по целям.

Процесс целеполагания в управлении организационными процессами - это трудоемкий, ответственный, конкретный и непрерывный процесс. Он должен базироваться на основе как позитивного, так и негативного опыта функционирования системы социального управления; учитываться опыт деятельности предприятий развитых зарубежных стран; неразрывно быть связанным с жизнедеятельностью общества и государства; увязывать древо целей с ресурсным обеспечением; инициироваться управляемыми инновационными процессами.

Для внедрения выдвинутых и обоснованных идей в теорию и практику целеполагания в социальном управлении организационными процессами в диссертации разработаны:

- модель процесса целеполагания, в которой обоснована последовательность логически взаимосвязанных между собой этапов;

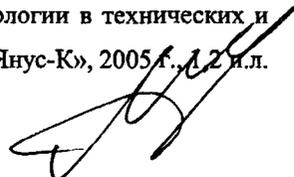
- дерево целей системы управления организационными процессами с их ресурсным обеспечением. При составлении древа целей целесообразно добавлять к каждой цели индекс из классификатора, соответствующий тому ресурсу, за счет которого предполагается достижение данной цели.

Основные положения и результаты исследования отражены в публикациях:

1. «Методологический анализ целей как управленческой категории» - Проблемы управления социальными и технологическими процессами. М.Станкин, 2004 г. 0,9 п.л.

2. «Миссия организации как разновидность управленческого целеполагания» - Проблемы управления: современное состояние и пути решения: М.: «Янус-К», 2005 г., 0,8 п.л.

3. «Организационная культура и информационные технологии в социальном управлении» - Информационные технологии в технических и социально-экономических системах. Вып. 4. М: «Янус-К», 2005 г., 1,2 п.л.



**Автореферат диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**

Малыш Сергей Витальевич

**ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ В СОЦИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ
ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ**

Лицензия на издательскую деятельность ЛР №01741 от 11.05.2000
Подписано в печать 19.09.2005. Формат 60x90¹/₁₆
Уч.изд. л. 1,25. Тираж 100 экз. Заказ № 147

Отпечатано в Издательском Центре МГТУ «СТАНКИН»
103055, Москва, Вадковский пер., д.3а

18239

РНБ Русский фонд

2006-4

16983