

На правах рукописи



Лелюхин Сергей Викторович

**ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ
В СФЕРЕ УСЛУГ**

Специальность 22 00 08 – Социология управления

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

A handwritten signature in black ink is positioned on the left side of the page, below the title and author information.

Саратов 2007

Диссертация выполнена в ГОУ ВПО «Саратовский государственный технический университет»

Научный руководитель – доктор социологических наук,
профессор Романов Павел Васильевич

Официальные оппоненты – доктор социологических наук, профессор
Константинова Лариса Владимировна

доктор социологических наук,
профессор Лысыков Валерий Васильевич

Ведущая организация – Государственный университет -
Высшая школа экономики, Москва

Защита состоится 19 апреля 2007 года в 14 часов на заседании диссертационного совета Д 212 242 03 в Саратовском государственном техническом университете по адресу. 410054, Саратов, ул Политехническая, 77, Саратовский государственный технический университет, корп. 1, ауд

319

С диссертацией можно ознакомиться в научно-технической библиотеке Саратовского государственного технического университета.

Автореферат разослан «19» марта 2007 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета



В.В Печенкин

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность диссертационного исследования

Масштабные перемены, происходящие в российском обществе, переживающем глубокие социальные и экономические трансформации, определяют необходимость научной рефлексии процессов, происходящих в сфере услуг. Российские компании, адаптируясь к требованиям рынка, формируют новые управленческие системы, используют новые практики управления. Актуальность исследования особенностей управленческого контроля в сфере услуг как одной из важнейших функций управления организацией, как механизма воздействия на социальные группы, на сознание и поведение людей, связана с необходимостью понимания сущности происходящих изменений и интеракций вовлеченных в управленческие процессы сторон.

Современная Россия не находится в стороне от мировых процессов. На протяжении десятилетий наша страна стремилась к достижению количественных показателей роста промышленного производства, а не к качественному сервису. В настоящее время акцент смещается в сторону развития лояльности потребителей. Отдельные российские фирмы достигли впечатляющих результатов, их секреты клиентского обслуживания копируются конкурентами. Чем выше конкуренция в сфере деятельности, чем больше возможностей выбора, тем больше потребители обращают внимание на качество обслуживания.

Российские тенденции управленческого контроля в сфере услуг развиваются в условиях глобализации мировой экономики. Новый век, отмеченный интересом исследователей к вопросам качества во всех его проявлениях - качество труда и товаров, качество окружающей среды - реализует современную парадигму, важную для общественного развития. Исследовательский дискурс проблем управления качеством, фокусируясь на социологических аспектах ориентации на потребителя, лидерских качествах руководителя, вовлеченности сотрудников в функцию контроля, не в полной мере раскрывает сущность взаимоотношений составных частей bipolarной системы работодатель - наемный работник.

Происходящие изменения трансформируют отношения и поведение работодателей и работников в целях повышения качества обслуживания и совершенствования управленческой функции контроля. Это актуализирует задачу рефлексии происходящих перемен именно в контексте выявления особенностей управленческого контроля в сфере услуг, оценки новых методологий управленческого контроля, понимания мотивации поведения персонала организаций.

Имеющаяся литература по социологии управления и сферы услуг пока не закрывает белые пятна проблемных полей на пересечении вопросов управленческого контроля и сферы услуг. Кроме того, отсутствует разграничение семантического содержания в концептуальных аппаратах сфе-

ры услуг и сферы социальных услуг, в связи с чем автором и формулируется тема диссертационного исследования

Степень разработанности проблемы

Изучение управленческого контроля имеет давнюю традицию академических исследований. Большое значение имеют работы Ф. Тейлора, который сформулировал четыре научных принципа управления и начал разработку концепции контроля качества, развитие которой было продолжено в работах его последователей. Г. Форд сосредоточился на технологии и статистике для решения прикладных проблем качества путем стандартизации. Л. Гилбретт и Ф. Гилбретт заложили основы научного управления персоналом. А. Фейгенбаум разработал принципы всеобщего менеджмента качества. Э. Мэйо в рамках парадигмы теории человеческих отношений выявил феномен, названный хоуторнским эффектом – побуждение работников к изменению поведения по причине присутствия акторов, оценивающих их работу в процессе управленческого контроля.

Социологическое изучение управленческого контроля концентрируется на аналитических подходах, систематизированных П. Романовым. Технический подход используется Д. Вудвордом, Д. Томпсоном, А. Этциони. Политическая традиция развита в трудах Д. Чайлда. С помощью критического подхода М. Буравой исследуется создание политических и идеологических механизмов принуждения. Практический подход структурирует уровни контроля, выявляет механизмы, их связывающие, характеризует процессы, соединяющие уровни и механизмы (Г. Минтцберг, М. Рид, Д. Стори).

Операционализацию понятий, связанных с управленческим контролем в социальных организациях, осуществили А. Кравченко, С. Фролов, А. Шаленко. Исследованию мотивации персонала и его влиянию на организационное поведение посвящены работы О. Виханского, А. Здравомыслова и В. Ядова. В развитие методологии формирования и регулирования управленческого контроля в сфере услуг определен вклад и обусловленность авторского подхода вносят труды отечественных авторов: З. Булатовой, В. Комарова, Т. Корягиной, Е. Песоцкой, Е. Решетниковой, М. Солодова, М. Сорокиной, В. Улановской.

Понятие «услуга» связано с термином «общество услуг», который появился с целью интерпретации социальных процессов конца XX века в работах Д. Белла, М. Кастельса, Э. Тоффлера. Функционалистская традиция определения понятия услуги используется Р. Дафтом, Ф. Котлером. В рамках структурационной теории сущность понятия «услуга» излагает Э. Гидденс. Социологическое понимание «качества» представлено в работах Д. Ворли, Д. Фейгенбаума, Л. Фиглина.

Количественные методы оценки качества услуг разработаны как зарубежными авторами: Л. Берри, А. Парасураманом, В. Цайтамл, так и нашими соотечественницами: Т. Пономаревой и М. Супрягиной. Классифи-

кация качественных методов оценивания обслуживания в сфере услуг предложена П Романовым и Е Ярской-Смирновой

Сущность аудита обслуживания как одной из форм качественного контроля раскрывают Т ван дер Виле, И ван Иваарден, Э Колман, Л Моррисон, Р Мэйланд, К Престон, Л Спунер, М Хесселинк, М Эрстад Эти исследователи подчеркивают значимость аудита обслуживания как латентного контроля, эффективного метода оценки качества. Подобная проблематика по известной традиции долгое время отдавалась на откуп экономистам, социологический подход к проблеме управленческого контроля в сфере услуг остаётся нереализованным

Условия, оказавшие влияние на формирование управленческого контроля в сфере услуг в советский период, выявлены в работах Н Зарубиной, А Пригожина, Д Хесслер, М Хилтон. Оценка эффективности управленческого контроля советского периода дана в работах Е Осокиной, Н Лебиной, А Соколова, В Тяжелникова, сделавших вывод о том, что ни одна из применявшихся форм контроля не смогла устранить недостатка обслуживания в сфере услуг, очередей, ставших атрибутом «сервиса по-советски» Характерные черты спекуляции, как социального явления, проанализированы в работах П Романова, Е Ярской-Смирновой

Исторические предпосылки гендерных особенности занятости в сфере услуг артикулированы С Ашвин, Ю Гончаровым, Е Мезенцевой, А Роткирх, Э Рэндалл Тенденция неустойчивости гендерных ролей, идентичностей и правил взаимодействия, создании ситуации неопределенности и многовариантности как следствие конкуренции старого и нового гендерного порядков, отмечена в работах Е Здравомысловой, И Кона, А Темкиной Исследованию форм маскулинности в контексте трудовых отношений посвящены работы Р Коннелла, Е Мешеркиной, И. Тартаковской, С Ушакина.

Анализ доступных источников позволяет говорить, что на современном этапе теоретические и практические основания по исследуемой проблеме недостаточны Отсутствует оценка профессионализации деятельности аудита обслуживания, не прояснено влияние гендерных особенностей на управленческие практики контроля качества, не выявлены тенденции развития управления качеством услуг в отечественном контексте

В этой связи актуальным представляется теоретическое осмысление и эмпирическое изучение оценки качества в сфере услуг в русле социологических подходов Необходимость разработки и обоснования основных направлений развития управленческого контроля и повышения эффективности в сфере услуг обусловили теоретическую и практическую актуальность темы диссертационного исследования

Теоретико-методологическую основу диссертационного исследования составляют положения научного (теоретического) менеджмента Ф Тейлора, теория человеческих отношений Э. Мэйо, концепция рациональ-

ной бюрократии М Вебера, административная доктрина А Файоля, объяснительная модель паноптикона М Фуко, теория социального контроля А Кравченко, концепция «постиндустриального общества» Д Белла, позитивистские подходы к изучению общественных явлений О Конта и Г Спенсера, функционализм Э Дюркгейма, теории социальных полей и габитуса П Бурдьё, теория структуризации Э Гидденса, социально-конструктивистский подход П Бергера и Т Лукмана, драматургический интеракционизм И Гофмана, концепция гегемонической формы маскулинности Р Коннелла, типологизация маскулинности С Ушакина, набор признаков профессии, предложенных Г Миллерсоном, подходы изучения повседневности, в частности, подход социальной истории. Анализ социологических парадигм в аспекте выбранной тематики осуществлялся с опорой на работы И Девятко. Методологические принципы эмпирического исследования базировались на стратегии кейс-стади, разработанной в трудах М Буравого, И Козиной и П Романова.

Целью диссертационного исследования является социологическая интерпретация управленческих практик контроля качества в сфере услуг в условиях современной России

Для достижения поставленной цели выдвигаются следующие теоретические и эмпирические задачи исследования:

- 1) обобщить подходы к формированию системы управленческого контроля как механизма оценки поведения персонала в социальных организациях;
- 2) предложить и обосновать понятие аудита обслуживания как социологической категории,
- 3) проанализировать восприятие персоналом организаций аудита обслуживания как новой формы контроля,
- 4) оценить эволюцию механизмов управленческого контроля в организациях сферы услуг в советский период и их специфику,
- 5) установить акторов, заинтересованных в сохранении гендерной сегрегации в сфере услуг в современных условиях, и выявить их мотивацию,
- 6) раскрыть легитимацию выбора руководителей организаций, придерживающихся тенденции маскулинизации занятости в сфере услуг

Объектом исследования являются отношения управления качеством на предприятиях сферы услуг. **Предмет исследования** – особенности контроля качества, условия их формирования и их влияние на деятельность организации.

Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные диссертантом в рамках авторского исследования, направленного на изучение новой формы управленческого контроля в сфере услуг - включенное наблюдение управляющего аудитом обслуживания в розничной торговой организации (июль 2000 – февраль 2003), глубинные интервью с провайдерами услуги аудита обслуживания (август 2006, N=4) и потребителями

услуги аудита обслуживания (сентябрь 2006, N=4), выявление гендерных особенностей управленческого контроля в сфере услуг - кейс-стади, полуструктурированное интервью с менеджерами и продавцами в ООО «Лицей-С» (январь – июль 2006, N=15), включенное наблюдение бизнес-консультанта, неструктурированное интервью (июль – август 2005, N=4), вторичный анализ статистики и материалов исследований Всероссийского центра изучения общественного мнения (2000 – 2006, N=1400), Фонда «Общественное мнение» (2001 – 2006, N=700), Аналитического центра Юрия Левады (2001-2006, N=500)

Достоверность и обоснованность результатов исследования определяются непротиворечивыми теоретическими основаниями, корректным применением положений социологии управления, комплексным использованием теоретических подходов к изучению особенностей управленческого контроля в сфере услуг, согласованностью методов и методологии исследования, корректным выбором способов интерпретации полученных эмпирических данных

Научная новизна диссертационного исследования заключается в постановке, обосновании и решении задач социологической интерпретации особенностей управленческого контроля в сфере услуг в условиях современной России. Новизна работы представлена в следующих позициях.

- 1) предложена типология подходов к формированию системы управленческого контроля на основе субъектов контроля в условиях разных типов организационных культур;
- 2) впервые представлено понятие аудита обслуживания как социологической категории в качестве способа управленческого воздействия на сознание и поведение людей в организациях;
- 3) систематизированы практики, вырабатываемые персоналом организаций в ответ на внедрение аудита обслуживания,
- 4) показано по результатам собственных социологических исследований, что управленческий контроль в сфере услуг в советский период позволял решать локальные проблемы, но не приводил к системным изменениям в целом,
- 5) в результате авторского исследования выявлено существование актора, заинтересованного в сохранении гендерной сегрегации в сфере услуг в целях повышения качества обслуживания,
- 6) раскрыты типы легитимаций, которыми руководители организаций объясняют тенденцию маскулинизации занятости в сфере услуг

В ходе проведения теоретического и прикладного социологического исследования получены следующие основные результаты, формулируемые автором диссертации как **положения, выносимые на защиту**

1 Анализ современного управленческого контроля в рассматриваемом контексте позволяет сделать вывод о том, что три подхода к формированию управленческого контроля базируются на трех субъектах контроля в

соответствии с тремя типами организационной культуры Контроль централизованный, субъектом которого является руководство организации, базируется на традиционном бюрократическом контроле Его отличают властная иерархия, наличие широкой нормативной базы, включение в организационную структуру специализированных подразделений контроля качества, разработка и внедрение формализованных процедур специализированного отбора и обучения персонала Контроль децентрализованный, субъектом которого является персонал организации в целом, базируется на устранении барьеров внутри организации к доступу к информации о показателях ее деятельности и расширении круга полномочий персонала в управлении организацией Контроль потребительский основан на постмодернистской парадигме и понимании поведения покупателей, действующих максимально в своих интересах, выступающих в качестве внешних для организации акторов контроля, оценивающих действия персонала

2 Аудит обслуживания – это процесс проверки уровня обслуживания, осуществляемый внешним по отношению к организации субъектом, вступающим в интеракции с ее персоналом и действующим «под прикрытием» Применение аудита обслуживания характерно для организаций, использующих формальные неличностные методы социального контроля, основанные на силовом и несиловом принуждении Руководители организаций рассматривают аудит обслуживания как инструмент воздействия на организационное поведение, развивающий у персонала самоконтроль, мотивирующий его на повышение уровня обслуживания, адаптированного к требованиям рынка, посредством создания «паноптического» эффекта Но для долговременных результатов требуется использование комплексной системы методов, формирующих организационные ценности

3 Особенности управленческого контроля в сфере услуг, выражающиеся в сосредоточенности на контроле качества обслуживания, участии в контроле потребителя услуг, использовании латентных форм контроля, неоднозначно воспринимаются работниками организаций, в отношении которых проводится аудит обслуживания Персонал вырабатывает практики сопротивления результатам проверок или приспособления к процессу проверки Сопротивление выражается в стремлении персонала доказать руководству организации субъективность оценок аудиторов, в формировании негативного отношения к аудиту обслуживания Для практик приспособления характерны выработка у персонала навыков идентификации характерных черт поведения аудиторов и тактика соответствия организационным нормам только в случаях контакта с предполагаемым проверяющим Персонал приспособляется к аудиту обслуживания, демонстрируя хоуторнский эффект, изменяя свое поведение по причине присутствия наблюдателей

4 Данные исследований советского периода формирования управленческого контроля в сфере услуг позволяют выделить два уровня кон-

троля Для официального уровня характерны тенденции бюрократизации контроля, приоритетности идеологических ценностей, феминизации занятости Бюрократизация выражается централизацией управления экономической деятельностью страны в целом Приоритет идеологических ценностей характеризуется коммунистическим морализмом советского периода Феминизация занятости как управленческая практика идентифицировалась с новым качеством обслуживания, отличающимся от предшествующего капиталистического периода. Однако официальная риторика не совпадала со скрытыми нормами, формирование которых шло на неофициальном уровне в среде работников сферы услуг Характерной чертой этого процесса явился перенос многих форм и функций контроля в область неформальных отношений, носящих коррупционный характер Двойная легитимация стала характерным свойством советского управленческого контроля, который позволял решать локальные проблемы, но в целом системных изменений не происходило

5 В постсоветский период руководители организаций, независимо от их принадлежности к полу, заинтересованы в поддержании гендерной сегрегации, о чем свидетельствуют данные эмпирических исследований Стереотипное восприятие профессий как со стороны работодателей, так и покупателей, является особенностью управленческого контроля в современной сфере услуг, которая влияет на выбор управленческих практик, критерием которого становится удовлетворенность потребителей в процессе оказания им услуг Такие практики способствуют сохранению управленческих ролей, которые не являются эффективными и рациональными, как с точки зрения социального контроля, так и с позиции восприятия их объектами контроля.

6 Необходимо отметить, что тенденция маскулинизации занятости в сфере услуг, как особенность современного управленческого контроля, объясняется двумя типами легитимаций традицией и стереотипизацией Традиция формируется под воздействием исторического опыта, поскольку в досоветский период в России доминировала мужская занятость в сфере услуг, и является латентной формой сексизма Стереотипизация является проявлением патриархального характера трудовых отношений в современной России и заинтересованности руководителей в формировании эффективных межличностных отношений в гендерно-нейтральных коллективах как среди персонала, так и между персоналом и потребителями услуг Для мужчин, выбирающих услуги как сферу занятости, характерен паттерн, в котором ослабляется поляризация мужских и женских социально-производственных функций и ролей

Теоретическая и практическая значимость исследования определяется объективной необходимостью научной рефлексии и понимания потенциала и последствий использования новых форм управленческого контроля качества услуг и особенностей управления в сфере услуг Результаты

данного исследования вносят вклад в социологическую науку и имеют определенное значение для разработки принципов оценивания качества. Практическая значимость исследования определяется необходимостью реформирования практики управления качеством в сфере услуг, переходом на новую управленческую парадигму, положения которой должны выражать объективные потребности реформируемой экономики и общества в целом. Результаты исследования могут быть полезны руководителям предприятий сферы услуг, осуществляющих свою деятельность в России, а также специалистам, работающим в сфере организационного консультирования. Теоретическое содержание работы и эмпирические данные могут быть использованы в учебных курсах по теоретической и прикладной социологии, социологии управления, социологии менеджмента и организаций, социологии труда, социологии профессий.

Апробация работы

Основные положения диссертационной работы были изложены и опубликованы в тезисах докладов и научных статьях автора и обсуждались на методологических семинарах кафедры социальной антропологии и социальной работы Саратовского государственного технического университета в 2004 – 2007 гг., на специализированном курсе «Социальная антропология современного общества» Центра социологического образования Института социологии РАН (Саратов, 2005), на региональных и международных научно-практических конференциях и семинарах: «Город: глобальные перспективы и местные контексты» (Саратов, 2004), «Социология менеджмента и организаций» (Саратов, 2005), «Новые и традиционные профессии в изменяющейся России: социально-антропологический подход» (Саратов, 2005), «Современное общество: территория постмодерна» (Саратов, 2005), «Актуальные проблемы социального и производственного менеджмента» (Саратов, 2005), «Организация в фокусе социологических исследований» (Нижний Новгород, 2005), «Менеджмент, маркетинг, реклама: отраслевой аспект» (Москва, 2006).

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 8 работ общим объемом 3,5 п.л.

Структура диссертации включает введение, три раздела, заключение, список использованной литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность, характеризуются степень разработанности темы в современной социологии, определяются объект, предмет, цель, задачи, достоверность и обоснованность, методологическая основа исследования, обозначается эмпирическая база исследования, раскрываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертации.

В первом разделе «Социологический анализ оценки качества в сфере услуг» автором проводится анализ и обобщение теоретических и

прикладных исследований по проблемам управленческого контроля, осуществляется операционализация основных понятий, рассматриваются количественные и качественные методы оценивания качества услуг, представляется понятие аудита обслуживания как социологической категории. Рассматривая сферу услуг, как сектор экономики, обеспечивающий производство не товаров, а услуг, автор проводит анализ теоретических подходов к определению услуги и выделяет три парадигмы, отражающие функционалистскую, структуристскую и постиндустриальную традиции. Артикулируя одно из центральных положений «общества услуг», парадигму качества жизни, о которой говорит Д. Белл, диссертант обосновывает необходимость рефлексии понятия качества. В диссертационном исследовании представлен диапазон подходов к определению понятия качества, связанного с управленческой функцией контроля. Автор выражает согласие с А. Фейгенбаумом и Д. Фейгенбаумом, рассматривающих качество как стратегический организационный принцип, метод руководства и воодушевления персонала, средство воздействия и интегрирования усилий.

Изучая опыт предшественников, диссертант анализирует и обобщает теоретические и прикладные исследования по проблемам управленческого контроля. Он излагает типологию аналитических подходов, предложенную П. Романовым, и выбирает практический подход для выявления особенностей управленческого контроля в сфере услуг. Для адекватной интерпретации современных управленческих практик автор рассматривает типологию способов контроля, предложенную С. Фроловым. Признавая контроль важнейшей функцией управления, С. Фролов определяет его как деятельность, направленную на обнаружение и ликвидацию отклонений от принятых целей и норм организации и обосновывает существование трех способов контроля: 1) контроль через социализацию индивидов к групповым нормам, 2) контроль через групповое давление, 3) контроль через принуждение.

В диссертации систематизированы подходы к формированию управленческого контроля. Выбранная автором типология базируется на двух критериях – субъекте контроля и типе организационной структуры. Контроль централизованный, субъектом которого является руководство организации, базируется на традиционном бюрократическом контроле. Его отличают властная иерархия, наличие широкой нормативной базы, включение в организационную структуру специализированных подразделений контроля качества, разработка и внедрение формализованных процедур специализированного отбора и обучения персонала. Контроль децентрализованный, субъектом которого является персонал организации в целом, базируется на устранении барьеров внутри организации к доступу к информации о показателях ее деятельности и расширении круга полномочий персонала в управлении организацией. Контроль потребительский основан на постмодернистской парадигме и понимании поведения покупателей,

действующих максимально в своих интересах, выступающих в качестве внешних для организации акторов контроля, оценивающих действия персонала

Автор показывает, что потребительский контроль, являющийся составной частью методологии всеобщего менеджмента качества, ориентирован на потребителя, его удовлетворение и удержание стандарт ISO 9000 устанавливает доверие между организацией и потребителем, поскольку деятельность осуществляется систематически и открыто, что позволяет рассматривать организацию и потребителей как партнеров, взаимно дополняющих друг друга. Потребительский контроль актуализировал использование качественных методов оценивания. Используя типологию качественных моделей оценивания, предложенную П. Романовым и Е. Ярославской-Смирновой, включающую транзакционную, иллюминативную и эвалюаторную модель, в рамках транзакционной модели в диссертации изучается аудит обслуживания.

В социологической литературе диссертантом не выявлено ни одной работы, в которой бы систематизировались теоретические подходы к определению сущности аудита обслуживания. Автор приводит термины-синонимы, используемые параллельно с аудитом обслуживания, как в западной экономической литературе, так и в отечественной массовой бизнес-литературе «таинственный покупатель», «тихий покупатель», «Mystery Shopping» и другие термины. Диссертант обосновывает использование термина «аудит обслуживания», однако и этот термин имплицитно транслирует смысл английских слов, поскольку требует пояснения, что процесс проверки проводится «под прикрытием».

Основываясь на социальных аспектах аудита обслуживания, отмеченных М. Эрстад, на определении, данном «Русской Ассоциацией Аудиторов Обслуживания», и применяя объяснительную модель паноптикона М. Фуко, диссертант формулирует авторское определение: «Аудит обслуживания – это процесс проверки уровня обслуживания, осуществляемый внешним по отношению к организации субъектом, вступающим в интеграции с ее персоналом и действующим «под прикрытием». Аудит обслуживания является способом управленческого воздействия на сознание и поведение людей в организациях, развивающим у персонала самоконтроль, мотивацию на достижение результатов деятельности, адаптированных к требованиям рынка, посредством создания паноптического эффекта».

Руководствуясь типологией способов контроля, предложенной С. Фроловым, автор приходит к выводу, что применение аудита обслуживания характерно для организаций, использующих формальные неличностные методы социального контроля, основанные на силовом и несиловом принуждении. Контроль через принуждение позволяет руководству организаций сферы услуг результатов повысить эффективность управленче-

ского контроля с меньшими временными затратами. Процесс формирования организационных ценностей, использующий контроль через социализацию индивидов к групповым нормам или контроль через групповое давление более сложен и долговременен. Диссертант отмечает особенности управленческого контроля в сфере услуг, к которым относит 1) сосредоточенность на контроле качества обслуживания, 2) участие в контроле потребителя услуг в качестве его актора, 2) предпочтение использования латентных форм контроля.

Второй раздел «Тенденции развития управления качеством услуг в отечественном контексте» посвящен анализу условий, оказавших влияние на формирование управленческого контроля в сфере услуг в советский и постсоветский периоды, который автор осуществил посредством вторичного анализа данных массовых опросов Фонда «Общественное мнение», Аналитического центра Юрия Левады, Всероссийского центра изучения общественного мнения, качественного контент-анализа архивных документов «Центра документации новейшей истории Саратовской области» и литературы советского периода по теории и практике торговли, обобщения многочисленных исследований, экспертных мнений и анализа материалов интервью, собранных в процессе исследования.

Автор указывает, что в советский период формирование управленческого контроля в сфере услуг осуществлялось на двух уровнях. Для официального уровня были характерны тенденции бюрократизации контроля и приоритетность идеологических ценностей. Диссертант делает вывод о том, что официальная риторика не совпадала со скрытыми нормами, формирование которых шло на неофициальном уровне в среде работников сферы услуг. Двойная легитимация стала характерным свойством советского управленческого контроля, который позволял решать локальные проблемы, но в целом системных изменений не происходило. Опираясь на работы Н. Зарубиной, А. Пригожина, Д. Хесслер, М. Хилтон, автор выявляет условия, оказавшие влияние на формирование управленческого контроля в сфере услуг в советский период. Наиболее значимыми условиями диссертант выделяет: 1) дефицитный характер экономики, 2) коммунистический морализм, как источник мотивации персонала, 3) внутренние инструменты формирования управленческого контроля в среде работников сферы услуг.

Оценивая результативность контроля качества услуг, диссертант обращается к работам Е. Осокиной, А. Соколова, В. Тяжельникова, Н. Лебиной и делает вывод о том, что ни одна из применявшихся форм контроля не смогла устранить недостатка обслуживания в сфере услуг, очередей, ставших атрибутом «сервиса по-советски», характерной чертой социалистического способа ведения хозяйства. Вторым важным результатом, отмеченным в диссертационном исследовании, состоит в порождении такого социального явления, как спекуляция, особенности которого анализируют-

ся автором на основе работ П. Романова, Е. Ярской-Смирновой, Н. Лебиной. В постсоветский период внешний контроль качества услуг продолжают выполнять государственные торговые инспекции. На основе данных исследований и массовых опросов диссертант приходит к выводам о том, что 1) организации сферы услуг не гарантируют предоставления потребителям высокого качества обслуживания, 2) рыночные отношения в современном российском обществе не развиты, 3) в массовом сознании атрибутом развитой экономики является уровень культуры обслуживания.

Формирование новых тенденций управления качеством услуг происходит под воздействием зарубежного опыта путем внедрения в российский менеджмент методологии аудита обслуживания. В результате сопоставления характерных черт аудита обслуживания с набором признаков классической профессии, предложенных Г. Миллерсоном, автор делает вывод об амбивалентности профессии аудитора обслуживания, которая в целом вписывается в контекст современной идеологии бизнеса. В современной России профессиональная идентичность аудиторов обслуживания как устойчивой профессиональной группы не сформирована, что влияет на восприятие аудита обслуживания как метода сбора, анализа и оценки социальной информации в системе управления организацией в связи с новизной этого метода и его незначительной распространенностью на рынке.

На основе данных собственных эмпирических исследований автором показано, что персонал вырабатывает практики сопротивления результатам проверок или приспособления к процессу проверки. Сопротивление выражается стремлением персонала доказать руководству организации субъективность оценок аудиторов, формированием негативного отношения к аудиту обслуживания. Для практики приспособления характерны выработка у персонала навыков идентификации определенных черт поведения аудиторов и тактика соответствия организационным нормам только в случаях контакта с предполагаемым проверяющим. Персонал приспосабливается к аудиту обслуживания, демонстрируя хоуторнский эффект, изменяя свое поведение по причине присутствия наблюдателей.

Третий раздел «Гендерный анализ управленческого контроля» носит теоретический и прикладной характер, связывает гендерные проблемы и проблемы управленческого контроля.

Взяв за основу вывод Д. Белла о замыкании экономики услуг на женщинах, автор рассматривает занятость в сфере услуг. Основываясь на теоретических подходах, систематизированных Р. Анкером, в диссертационном исследовании выявляется связь гендерной сегрегации с практиками управленческого контроля. Неоклассический и институциональный подходы объясняют существование гендерной сегрегации в сфере услуг экономической выгодой руководителей. Снижая издержки на оплату труда, минимизируя затраты на управленческий контроль, работодатели допускают произвол по отношению к работницам, который становится спо-

собом достижения целей организации Женщины допускают произвол по отношению к себе и соглашаются на низкую оплату труда и не претендуют на социальную защиту. Анализируя предпочтения в найме с точки зрения гендерных теорий, третьего теоретического подхода, диссертант объясняет причины, связывая их с целями повышения качества обслуживания: 1) физическая привлекательность женщин, 2) их склонность к заботе о других, 3) большая честность и открытость женщин. Эти три фактора весьма существенно влияют на атмосферу, сопровождающую процесс обслуживания покупателя, и высоко оцениваются потребителями.

На основе данных опросов общественного мнения и эмпирических исследований в диссертации делается вывод о стереотипном дискриминационном восприятии профессий в России. На исторические предпосылки гендерной сегрегации указывают Э. Гидденс, Ю. Гончаров, С. Ашвин, А. Темкина, А. Роткирх, Э. Рэндалл, И. Кон. Предложенная Е. Мезенцевой классификация акторов, заинтересованных в сохранении гендерной сегрегации, состоящая из двух групп, дополняется в диссертации третьей группой. К первой группе Е. Мезенцева относит мужчин в целом, поскольку сегрегация ставит их в более выгодное положение по сравнению с женщинами. Ко второй группе она относит замужних женщин, которые могут посвятить себя в определенный период времени уходу за несовершеннолетними детьми нерыночным видам деятельности. Третья группа, выделяемая диссертантом, - это руководители организаций, независимо от их принадлежности к полу. Стереотипное восприятие профессий, как со стороны работодателей, так и покупателей, является особенностью управленческого контроля в сфере услуг, которая влияет на выбор управленческих практик, критерием которого становится удовлетворенность потребителей в процессе оказания им услуг. Поведение руководителей, поддерживающих гендерную сегрегацию, оценивается как нерациональное, поскольку доминирующими оказываются стереотипные представления, ограничивающие возможный спектр выбора управленческих решений, в том числе снижает эффективность управления качеством.

Артикулируя современные российские тенденции неустойчивости гендерных ролей, идентичностей и правил взаимодействия, создании ситуации неопределенности и многовариантности как следствие конкуренции старого и нового гендерного порядков, выявленные Е. Здравомысловой и А. Темкиной, учитывая отмеченную И. Коном тенденцию постепенного и ускоряющегося разрушения традиционной системы гендерного разделения труда, ослабление дихотомизации и поляризации мужских и женских социально-производственных функций, ролей, занятий и сфер деятельности, автор систематизирует формы маскулинности.

Диссертант использует понятие гегемонической формы маскулинности Р. Коннелла, классификацию типов маскулинности, разработанную С. Ушакиным, понятие «несостоявшейся маскулинности», введенное в ген-

дерную теорию И Тартаковской, отметившей, что маскулинность имеет для каждого мужчины личностное культурное наполнение, вывод Е. Мещеркиной о гибкости маскулинной идентичности, способности приспосабливаться и функционировать в различных социальных ситуациях Автор объясняет управленческую практику маскулинизации занятости в сфере услуг на основе анализа данных, полученных в ходе исследования, проведенного с использованием методологии кейс-стади В работе выявлены два типа легитимаций руководителей: традиция и стереотипизация. Традиция формируется под воздействием исторического опыта, поскольку в досоветский период в России доминировала мужская занятость в сфере услуг, и является латентной формой сексизма. Стереотипизация является проявлением патриархального характера трудовых отношений в современной России и заинтересованности руководителей в формировании эффективных межличностных отношений в гендерно-нейтральных коллективах, как среди персонала, так и между персоналом и потребителями услуг.

Исследуя процесс формирования ценностей и мотивов мужчин, работающих в сфере услуг, автор делает вывод о том, что для мужчин, выбирающих услуги как сферу занятости, характерен паттерн, в котором ослабляется поляризация мужских и женских социально-производственных функций и ролей. Для интегрированности в профессию мужчине приходится мириться с необходимостью проявлять феминные качества, расплачиваться частичной утратой маскулинности. Изменяя хабитус, принципы формирования практик и представлений, мужчины меняют жизненные стратегии, проявляют востребованные рынком формы маскулинности. Внутренние противоречия преодолеваются использованием защитных механизмов поведения, либо путем подавления маскулинных качеств.

В заключении диссертации проводится обобщение результатов теоретического и эмпирического изучения выделенных автором проблем, формулируются выводы, носящие принципиальный характер

В приложении представлены документы организации, объекта кейс-стади и исследовательский инструментарий.

Основные положения диссертационной работы нашли отражение в следующих публикациях

1. Лелюхин С. «Таинственный покупатель». Штрихи к портрету новой профессии / С. Лелюхин // Профессии дос. Социальные трансформации профессионализма: взгляды снаружи, взгляды изнутри / под ред. Е. Ярской-Смирновой, П. Романова. - М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2007. - С. 189 - 198. - (0,9 п.л.).
2. Лелюхин С.В. Контроль качества в сфере услуг: региональный аспект / С.В. Лелюхин // Вестник Саратовского государственного технического университета. - 2007. - № 1. - Вып. 1 - С. 211 - 214. - (0,3 п.л.)

- 3 Лелюхин С.В Социальная история контроля качества обслуживания в СССР / С В Лелюхин // Гуманитарная мысль Юга России. – 2006 – № 2 – С. 151 – 158. – (0,6 п л)
- 4 Лелюхин С.В Аудит обслуживания как форма контроля персонала / С В Лелюхин // Служба кадров и персонал - 2006 – № 5. – С 61 – 64 – (0,4 п л).
- 5 Лелюхин С В Студент-продавец дихотомия феминного/маскулинного как «входной билет» в профессию / С В Лелюхин // Конструирование маскулинности на Западе и в России / под ред И.А. Школьников, О В Шныровой – Иваново Ивановский центр гендерных исследований, 2006 – С 38 – 47 – (0,6 п.л).
- 6 Лелюхин С В. Формирование профессии продавца в советской торговле / С В Лелюхин // Современное общество: территория постмодерна (по материалам Междунар науч -практ конф Саратов, 7 октября 2005 г) / под ред МЭ Елотиной. – Саратов . Научная книга, 2005. – С. 155 – 158 -- (0,3 п л)
- 7 Лелюхин С В. Методология анализа конкурентной среды предприятия розничной торговли / С.В Лелюхин // Организация в фокусе социологических исследований в 2т Т. 1 / под ред. ЗХ Саралиевой – Н Новгород Изд-во НИСОЦ, 2005. – С 410 – 412. – (0,3 п.л.)
- 8 Лелюхин С В Метод Mystery Shopping как инструмент социального контроля в организации / С В Лелюхин // Психология и экономика: Всерос сб науч трудов № 2 – Саратов Научная книга, 2005. – (0,4 п л)

Лелюхин Сергей Викторович
**ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ
В СФЕРЕ УСЛУГ**
Автореферат

Ответственный за выпуск - кандидат социологических наук Г. Г. Карпова
Корректор О. А. Панина

Подписано в печать 15 03 07

Формат 60x84 1/16

Бум офсет

Усл. печ.л. 1,0

Уч.-изд.л. 1,0

Тираж 100 экз

Заказ 73

Бесплатно

Саратовский государственный технический университет

410054, Саратов, Политехническая ул., 77

Отпечатано в РИЦ СГТУ 410054, Саратов, Политехническая ул., 77