

На правах рукописи

**КНЕЙСКИЙ АРТУР**

**СОВРЕМЕННЫЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ  
КАЧЕСТВОМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность – 22.00.08 – социология управления

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

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

*А. Кнейский*

**Орел 2003**



2003-A  
14442

На правах рукописи

**КНЕЙСКИЙ АРТУР**

**СОВРЕМЕННЫЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ  
КАЧЕСТВОМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность – 22.00.08 – социология управления

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

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

*А. Кнейский*

Орел 2003

Работа выполнена в Опольском государственном университете (Польша).

**Научные руководители:** доктор философских наук, профессор  
Кухтевич Татьяна Николаевна  
доктор социологических наук, профессор  
Загурны Станислав

**Официальные оппоненты:** доктор философских наук, профессор  
Бабочкин Петр Иванович

кандидат социологических наук, доцент  
Тучков Евгений Васильевич

**Ведущая организация:** Московский университет потребительской  
кооперации

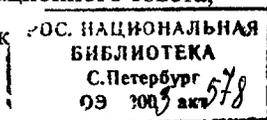
Защита диссертации состоится «16» октября 2003 г. в 14<sup>00</sup> часов  
на заседании Диссертационного совета Д 502.004.01 по социологическим  
наукам в Орловской региональной академии государственной службы по  
адресу: 302028, г. Орел, бульвар Победы, 5-а, ауд. 206.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Орловской  
региональной академии государственной службы.

Автореферат разослан «9» сентября 2003 г.

Ученый секретарь Диссертационного совета,

кандидат экономических наук



Перевозкин Л.М.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Проблема качества человеческой жизни во всех ее многообразных проявлениях на рубеже XX и XXI веков становится одной из наиболее актуальных проблем мирового развития. В странах западной цивилизации, в настоящее время все больше работ исследует проблематику «философии качества», как основу не только мировоззренческого, но и современного профессионального управления<sup>1</sup>. При этом в практической жизни в последнее время получает все большее распространение не столько оценка качества товаров и услуг, сколько создание специфических внутрифирменных систем качества, гарантирующих сохранение и развитие достигнутых производственных показателей в течение длительного времени. На самых различных предприятиях, в корпорациях и офисах находит свое применение концепция TQM «Всеобщее управление на основе качества» (total quality management), реализуемая в соответствии со стандартами ISO 9000.

Именно с управлением на основе качества современные исследователи и практики связывают крайне необходимый прорыв в развитии управленческих стратегий, который способен обеспечить человечеству выход из кризиса, порожденного западной цивилизацией. В данном контексте управление на основе качества может рассматриваться как один из важнейших элементов новой стратегии цивилизационного развития, поиском которой озабочены как политики, так и мыслители<sup>2</sup>.

Особое значение управление на основе качества приобретает в странах Центральной и Юго-Восточной Европы, чьи правительства пытаются сформулировать и реализовать новые эффективные управленческие стратегии и тактики в общем контексте модернизационного развития их стран. Решение данной задачи, как показывает уже накопленный опыт, невозможно без

---

<sup>1</sup>Безьязычный В.Ф., Шилков Е.В. Качество жизни – основной критерий социально-экономического планирования развития региона // Качество жизни и российское предпринимательство. Тезисы. – М., 2001. – С. 6.

<sup>2</sup>Степан В.С. Россия в контексте глобальных цивилизационных перемен // Вторая всероссийская научная конференция «Россия – XXI век». – М., 2000. – С. 30.

глубокого теоретико-методологического анализа и осмысления различных аспектов современных теорий социального управления.

Необходимость такого исследования определяется и специфическими конкретно-историческими условиями модернизации в бывших социалистических странах, которые в большинстве своем оказались в условиях затянувшегося кризиса. Одним из субъективных и по сути своей когнитивных факторов кризисного развития выступают трудности поиска новых, непривычных для большинства современных руководителей форм, способов и методов управления. Несомненно, умение работать в новых условиях может возникнуть само по себе, постепенно и стихийно. Но на это потребуются годы или десятилетия. В то же время эти управленческие умения могут быть сформированы с помощью современной социологии управления, которая сравнительно давно и весьма успешно разрешает многие практические задачи, стоящие перед современными организациями, предприятиями и учреждениями.

Практика показывает, что в условиях перехода к рыночной экономике во всех без исключения постсоциалистических странах на одно из первых мест выходит не столько проблема трудовой деятельности населения, сколько проблема качества труда работников во всем многообразии его главных свойств и количественных характеристик, касающихся как самого субъекта труда, так и всего общества, принимающего или отвергающего мотивы и результаты трудовой деятельности субъекта.

Радикальные реформы политической жизни и экономики, начавшиеся в восточной Европе и создавшие там предпосылки для становления рынка труда, показали, что для многих людей, составляющих экономически активное население постсоциалистических стран, трудовая деятельность в новых экономических условиях оказалась весьма затруднительной. В первую очередь потому, что работник не обладает навыками трудолюбия, сформированными жесткими рыночными отношениями, не подчиняется строгой дисциплине труда, практически не беспокоится о качестве производимой продукции, в том

числе по социокультурным и этнопсихологическим особенностям своего бытия.

Но для того, чтобы постсоциалистические страны не превратились в маргинализированный «четвертый мир», необходимо сосредоточить усилия современных управленцев и менеджеров, в первую очередь, на формировании нового качества труда и новой системы мотиваций деятельности у каждого работника, так как именно это определяет конкурентоспособность каждого предприятия, фирмы или акционерной кампании постсоциалистических стран. Особенно актуальна эта проблема для тех стран, которые ориентированы на вступление в общеевропейский союз, европейское экономическое сообщество и военно-политический блок НАТО.

В этой связи системный анализ новейших концепций управления качеством деятельности предприятия становится особенно значимым и актуальным. Практика их внедрения на предприятиях республики Польша помогает осмыслить успехи, выявить просчеты и недоработки, оценить утилитарный смысл этих концепций применительно к другим странам, не имевшим предварительного опыта хозяйствования в условиях рынка труда, с его конкуренцией, жесткими правилами трудовой деятельности, четкими обязанностями работника, его постоянной ответственностью.

Особая группа причин внимания к проблеме связана с когнитивным интересом самих социологов. Они стремятся на основе анализа наиболее значимых современных теорий управления, выявить тенденции и направления эволюции во всем социологическом знании, определить его приоритетные направления, непосредственно связанные с совершенствованием существующих социальных отношений, прогнозировать состояние социологии в первые десятилетия XXI века, в особенности в области так называемой индустриальной или промышленной социологии, неотъемлемой частью которой являются все новейшие концепции управления.

Таким образом, актуальность темы диссертационного исследования определяется:

во-первых, исключительной значимостью для современной цивилизации проблемы качества жизни, в том числе и такого ее аспекта как управления на основе качества;

во-вторых, необходимостью разработки и практического применения современных технологий социального управления всеми новыми, старыми и традиционными субъектами хозяйственной деятельности, соответствующими общему уровню социально-экономического развития и конкретно-историческому качеству человеческого потенциала;

в-третьих, важностью дальнейшего развития социологических теорий, формирующихся в русле производственной или индустриальной социологии.

#### **Степень научной разработанности темы.**

Избранная в качестве темы диссертационной работы проблема не достаточно освещена в социологической литературе, как в России, так и в Польше. В значительной мере это вызвано свёртыванием всей академической науки в постсоциалистических странах, традиционно анализировавшей и соответственно критиковавшей все приходящие с Запада социологические теории, а также незначительным количеством, проводимых сейчас, эмпирических исследований на предприятиях, поставленных законами рыночных отношений в суровые условия выживания в условиях кризиса.

Нельзя забывать и о том, что десятилетия монопольного господства советской версии марксизма в социально-гуманитарном знании практически всех стран центральной и восточной Европы поставили теоретическую и эмпирическую социологию в положение наук описательных, а не аналитических, причём само описание носило характер должностующего быть, а не реально существующего. Такое положение неизбежно приводило к отставанию работ социологов восточной Европы от общего хода развития современной социологической теории, в особенности в анализе и интерпретации социальных отношений в сфере труда. В связи с радикальными переменами в польском обществе актуализировалась праксиологическая, часто просто утилитарная необходимость в достоверном социологическом знании,

адекватно отражающем не только процессы в отдельных социальных институтах, но и обеспечивающем надежное социальное прогнозирование. Общество все более заинтересовано в практических рекомендациях, реализация которых может существенно повлиять на протекание социальных процессов.

Особое значение приобретает социология в связи с тем, что модернизирующиеся страны осуществляют не просто радикальные перемены, но перемены, требующие масштабных инноваций. Это в свою очередь предполагает разработку таких социальных технологий, которые обеспечивают эффективную, сравнительно короткую и безболезненную для большинства экономически активного населения трансформацию культурных норм, стандартов поведения, ценностей и идеалов, а значит и формирование новых приоритетов в системе ценностных ориентаций. В данной связи сама практическая целесообразность заставляет непредубежденного исследователя начинать с анализа теоретико-методологических основ, лежащих в основе всех социологических теорий, которые продолжают и развивают наработки философского знания XX века, таких как постмодерн, логический позитивизм, герменевтика, интуитивизм, прагматизм, неомарксизм, философия жизни. Фундаментальные труды философов XX века - М.Бубера, А.Бергсона, К.Поппера, Х.Г.Гадамера, Х.Ортеги-и-Гассета, П.К.Фейерабенда, А.Хайдеггера, К.Р.Ясперса являются первой группой источников, которые были использованы в процессе написания работы.

Второй значимой группой теоретических источников являлись многочисленные социологические концепции, созданные по преимуществу уже во второй половине XX века. В первую очередь, это - теория индустриального общества Р.Арона и его многочисленных последователей - Д.Белла, З.Бжезинского, Дж. Гэлбрейта. Большое значение имели работы, посвященные анализу социального управления, как те, где говорится о революции менеджеров (П.Сорокин, Т.Парсонс), так и концепции человеческих отношений Ф.Знанецкого Э.Мэйо, П.Ф.Дракера. В работе использовался эвристический потенциал концепций социальных конфликтов Р.Э. Парка, Л. Козера и Р.

Дарендорфа, а также подходы Ж. Дюмазедье и Ж.Фридмана к определению роли и значения свободного времени в жизни современного общества.

Работа опирается на широкий круг источников, посвященных всестороннему анализу современного предприятия, как особой открытой динамической системы, имеющей четко выраженный институциональный характер. Такой подход был предложен довольно давно. Он стал своего рода классической традицией теоретической индустриальной социологии и представлен трудами Ф.У.Тейлора, заложившего основы научно обоснованного управления производством; Э.Мэйо, создавшего доктрину реализации человеческих отношений в процессе труда; работами Д.Макгрегора, Ф.Херцберга, перекинувшими мостик от непосредственных технико-технологических процессов производства к теориям социального управления и менеджменту, основанному на «этике благоразумия».

Анализируемые автором работы по реинжинирингу и концепции управления качеством - TQM, по преимуществу созданы и внедрены в практику работы предприятий и фирм уже в 90-е гг. во многих странах мира<sup>1</sup>.

Они представляют собой коллективно разрабатываемые высокoeffективные социальные технологии, активно включающие в непосредственные процессы производства социальные и индивидуальные характеристики работников, актуализирующие их моральные, гражданские и этносоциокультурные качества, которые трансформируются с помощью современного социально-гуманитарного знания, формируя у работающих новые представления о ценностях бытия и позитивные трудовые мотивации.

В новейшей российской социологической литературе разработки подобного рода осуществлялись в рамках исследования проблемы социальных технологий в публикациях И.А.Ильевой, Л.Я. Дятченко Л.А., В.Н.Иванова, В.М.Шепеля, В.А. Лукова., В.И. Патрушева, Б.Ф.Усманова. Особая группа работ российских авторов посвящена анализу проблем качества жизни и

---

<sup>1</sup> См.: Balle M. Business Process Reengineering, action kit KOGAN PAGE. – London, 1995; Bank J. The essence of total quality management. – London, 1992; Bendell T., Boulter L., Goodstadt P. Benchmarking for Competitive Advantage. – London, 1998.

управления<sup>1</sup>. Следует отметить, что в современной Польше практически нет регулярных источников научной информации, позволяющих проанализировать современное состояние российской социологии, что, безусловно, отразилось и на данной работе.

Тем не менее, в исследовании были использованы выводы ряда диссертационных работ российских исследователей, посвященные управлению предприятиями в различных сферах экономики<sup>2</sup>. Большой интерес в данной связи представляют работы, рассматривающие вопросы совершенствования управления образованием. Это обусловлено тем, что именно в исследованиях по социологии и экономике образования все чаще ставится вопрос «о перестройке, реинжиниринге всего образовательного процесса, а не о частных технических решениях»<sup>3</sup>.

При подготовке диссертации были широко использованы публикации, посвященные анализу общих социологических теорий и теорий среднего уровня. В том числе работы таких западных и российских авторов как Ф.Гиддингс, И.А.Громов, Ю.Н. Давыдов, Э. Дюркгейм, Р.Инглхарт, Н.И.Лапин, Ж.Т.Тошечко, Дж.Тернер, А.Шюц, З.Бауман, П.Штомпка.

Важное место среди теоретических источников, естественно, занимают труды, посвященные социальным прогнозам на ближайшие десятилетия и на более длительную перспективу. Труды А.Печчеи, О.Тоффлера и других авторов демонстрируют важнейшие тенденции развития, раскрывают значение

<sup>1</sup> См : Adler Ю.П., Подковская Т.М., Нестеренко П.А. Управление качеством. – М., 2001; Антология русского качества. – М., 2000; Белобрагин В.Я. Региональная экономика: проблемы качества. – М., 2001; Григорович В.Г., Козлова Н.О., Шильдин В.В. и др. Информационные методы в управлении качеством. – М., 2001; Лалидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М., 2000; Лалидус В.А., Рекшпинский А.Н. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО версии 2000 года – Нижний Новгород, 2000; Мишин В.М. Управление качеством. – М., 2000; TQM – XXI. Проблемы, опыт, перспективы. – М., 1998; TQM – 2000. Сборник материалов Десятой Международной конференции по менеджменту качества. – М., 2000.

<sup>2</sup> См.: Бороздина О.Ю. Разработка методического обеспечения оценки и рационального использования трудового потенциала фирмы. Диссертация ... канд. техн. наук. – Кострома, 1998; Кукушкин С.А. Организационно-экономические аспекты принятия управленческих решений на предприятиях сферы сервиса. Диссертация ... канд. экон. наук. – М., 2000; Кулаковкин И.Е. Совершенствование менеджмента на предприятиях технического сервиса АПК. Автореферат диссертации ... канд. экон. наук. – М., 2000; Мякушкин Д.Е. Социально-психологические аспекты комплексной оценки персонала организации. Диссертация ... канд. психол. наук. – М., 1999; Фонарев А.Р. Профессиональный психологический отбор персонала для работы в сфере сервиса. Диссертация ... канд психол. наук. – СПб, 1997.

<sup>3</sup> Управление современным образованием. Социальные и экономические аспекты – М., 1998. – С. 93.

процессов нововведений во всех сферах бытия современного человечества, формулируют постановку новых теоретических задач, возникающих из практики жизни народов, ориентируют в приоритетности разных социальных проблем, требующих своего разрешения.

Создание современных практически значимых концепций социального управления во многом зависит от междисциплинарного подхода к исследуемым проблемам и непосредственного использования наработок из других областей знания, будь то работы по социальной психологии, культурологии, этнологии и иным социально-гуманитарным дисциплинам. В диссертации используются концепции стереотипов сознания, ментальности, архетипов, массового и одномерного общества, позволяющие глубоко и всесторонне осветить проблематику социального управления, ориентированную на качество.

Особое место в работе занимают польские источники, связанные в первую очередь с проблемами социологии труда и раскрывающие его современные главные детерминации. Это работы Е.Вятра, Я.Куроня, Л.Василевского, Е.Киндлярского и многих других авторов, которые являются не только теоретиками, но и принимают непосредственное участие во внедрении на польских предприятиях новых концепций управления. Вместе с тем, в польской литературе остаётся практически не разработанной проблема диагностики, процесса внедрения новых концепций управления, что существенно затрудняет радикальные изменения в работе польских предприятий. Именно это способствовало формулировке проблемной ситуации для диссертационной работы, выявлению её актуальности и степени научной разработанности, а также обусловило выбор объекта и предмета диссертационного исследования, определило его цели и задачи.

Диссертационное исследование опирается на выводы и заключения, сформулированные в работах польских и зарубежных авторов, посвященных проблемам реинжиниринга и TQM<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Adair J. The Skills of Leadership. – London, 1994; Allen P.H. Reengineering The Bank. – Cambridge: Probus Publishing Company, 1994; Armstrong M. Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategia i działanie. – Krakow, 1996; Balle M. Business Process Reengineering, action kit KOGAN PAGE. – London, 1995; Bank J. The essence of total quality

**Объектом исследования** являются концепции реинжиниринга и всеобщего управления качеством – TQM (total quality management), а **предметом** - их теоретические и социально-технологические основания.

### **Цель и задачи исследования**

Целью диссертационного исследования является системный анализ современных концепций управления, связанных с ориентацией предприятий на качество во всех сторонах их деятельности, выявление фундаментальных теоретических оснований этих концепций и разработка оптимальной технологии внедрения концепции TQM на предприятиях современной Польши.

Достижение этой цели предполагает решение исследовательских задач, которые могут быть объединены в три группы.

Первая группа задач связана с анализом теоретических и методологических предпосылок создания современных концепций социального управления, ориентированных на качество; в том числе - философских, общесоциологических и психологических и культурологических теорий.

Вторая группа задач предполагает исследование концепций управления, которые наиболее распространены в современных постиндустриальных странах и успешно внедряются в деятельность предприятий в модернизирующихся странах.

Третья группа исследовательских задач непосредственно связана с разработкой и анализом технологии внедрения концепции TQM на предприятии.

**Теоретико-методологические основы исследования** включают в себя фундаментальные положения классиков философского и социологического знания, разработавших общие для всего социально-гуманитарного знания

---

management. – London, 1992; Feigenbaum V.A. Total Quality Control – New York, 1993; Hammer M., Champy I. Reengineering w przedsiębiorstwie. - Warszawa, 1996; Hammer M., Sannton S.A. The Reengineering Revolution Handbook. - London, 1996; Ефимов И., Попов А., Попова В., Федорова З. Внутрифирменные инновации: управление, сертификация, система качества // Инновации. – 2000. - № ½; Мелешина Г.А., Арнстов Б.Н. Реинжиниринг – путь к реорганизации компании // ЭКО. – 2001. - № 1.

методологические подходы, восходящие к концепциям современной герменевтики и традициям понимающей социологии.

Ключевыми для данной диссертационной работы являются: принцип плюрализма, толерантности и диалогичности социального знания, используемые современным постмодернизмом; реализация герменевтических подходов, т.е. интерпретации и истолкования социальных фактов при анализе теоретического обоснования современных концепций социального управления предприятиями; опора на качественные методы исследования сложных динамических социальных объектов, имеющим явное преимущество перед количественными характеристиками, получаемыми в эмпирических исследованиях, т.е. использование идеографических методов, созданных сторонниками неокантианства еще в начале XX века. Это позволяет отойти от одностороннего понимания сложных социальных процессов и интерпретировать их в рамках понимающей социологии, рассматривающей многочисленные социологические концепции как взаимодополняющие и обогащающие друг друга, как своеобразное интегрирование социологических теорий среднего уровня (преимущественно теорий социального управления), с теориями среднего уровня в менеджменте социально-психологическом и культурологическом знании, имеющими свою специфику, систему категорий и свои исследовательские поля, связанные с социологией, но не тождественные ей.

Эти подходы в состоянии обеспечить корректное, нетенденциозное и вполне объективное знание, отвечающее когнитивным стремлениям автора, а также адекватное изучаемым социальным процессам, вызванным к жизни реализацией внедрения концепции TQM на конкретном польском предприятии, добившемся ощутимых успехов в процессе модернизации производства на ее основе.

Эмпирической базой исследования являются результаты социологического исследования, проведенного авторским коллективом и лично диссертантом на польском предприятии АО «Завод угольных электродов» в

течение 1995 - 1997 гг. Исследование осуществлялось путем анкетного опроса работников предприятия по методике многоступенчатой квотной выборки и включало в себя:

1.1. Документально-статистический анализ материалов, относящихся к деятельности АО «Завод угольных электродов»;

1.2. Анализ конкурсных материалов самооценок предприятий - лауреатов конкурса Польской премии качества;

1.3. Ознакомительные посещения польских предприятий, применяющих в своей деятельности концепцию TQM;

1.4. Направленные интервью с экспертами и судьями Комитета польской премии качества (КППК) – 32 человека;

1.5. Аналитическое определение автором состояния работы 30 польских предприятий, внедряющих модели КППК;

1.6. Анкетный опрос работников АО «Завод угольных электродов», включающий в себя:

а) опрос руководителей среднего звена (от бригадиров и выше) – N – 590;

б) опрос руководителей предприятия – N – 36;

в) опрос рабочих - N – 400.

Опрос осуществлялся по методике квотной выборки, где квотными признаками выступали пол, возраст, стаж работы. При этом выборочная совокупность составила 1058 респондентов при генеральной совокупности 5000 человек.

При подготовке диссертации автор опирался на материалы исследований ряда польских социологов. В частности, на исследования процесса внедрения TQM, проведенные Э.Костером, П.Лисецкой, Й.Литцем и Д.Шерером<sup>1</sup>; а также на исследования З.Клосом отчетов экспертов Польской премии качества<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> См.: Köster E. Rozwoj zarządzania przedsiębiorstwem przez jakość – TQM. – Katowice, 1995.

<sup>2</sup> Klos Z. Kształtowanie kultury przedsiębiorstwa. – Radom, 1997. – P. 45.

**Научная новизна исследования** заключается в том, что в нем

- сформулированы правила и условия применения реинжиниринга для повышения качества управления предприятием;
- обоснована технология внедрения концепции TQM в практику работы предприятий.

**Положения, выносимые на защиту.**

1. Дальнейшее развитие индустриальной социологии определяется реальными потребностями всего общества и более конкретно, промышленных предприятий, работающих в новых условиях. Оно связано с разработкой новых современных концепций управления предприятиями. К их числу относятся хорошо зарекомендовавшие себя в западных странах: реинжиниринг и концепция всеобщего управления качеством - TQM (total quality management). Результативность управленческой деятельности в данном направлении в гносеологическом отношении определяется способностью исследователей использовать познавательный потенциал философских теорий герменевтики и критического рационализма; концепций понимающей социологии и теории социокультурной динамики; экосоциологии; психологических исследований поведения личности.

2. Современные системы управления, как показывает отечественный и зарубежный опыт, внедряются в практику лишь на базе интеграции. Эффективно работающее в современных условиях предприятие, это предприятие, руководители которого концентрируют все свое внимание на координации и интеграции, осуществляют взаимодействие в управлении всеми своими отделами, и, главное, предоставляют каждому сотруднику значительную самостоятельность, способствующую росту его производительности и более высокому качеству труда.

3. На основе интегративного подхода в практике современного предприятия особенно успешно реализуется система реинжиниринга, которая характеризуется: акцентом на реконструкции процессов; упрощением организационных структур; изменением (группировкой) трудовых единиц;

расширением полномочий сотрудников; приоритетом общепрофессиональной подготовки; гибкой оплатой труда; преобладанием горизонтальных моделей карьеры; ориентацией на клиента; усилением функций руководителей как советников и наставников.

4. Система всеобщего управления качеством - TQM (total quality management) представляет собой деятельность интегрированной организации, которая удовлетворяет ожидания клиентов благодаря совершенствованию самого рабочего процесса и усилиям всех сотрудников, направленных на повышение качества их деятельности и конкретных результатов труда. Технология внедрения системы total quality management осуществляется в течение семи последовательных этапов. Управление политикой TQM на предприятии включает в себя решение организационно-правовых правил делегирования власти и полномочий; внедрение новых методов классификации и учета издержек на качество; разработку новых способов социальной коммуникации.

**Научно-практическая значимость работы** определяется тем, что осуществленный социологический анализ современных концепций управления позволяет увидеть не только методологические и праксиологические аспекты этой значимой современной социальной проблемы, но и наметить основы для создания общей для всех постиндустриальных стран теории интегрированного управления, восходящей к современной общесоциологической теории интеграции.

Работа содержит практическую информацию о способах внедрения TQM и реинжиниринга на современных предприятиях республики Польша.

Материалы исследования могут быть использованы при разработке и чтении социально-гуманитарных курсов: по социальной философии, общей и эмпирической социологии, современной отечественной и мировой истории. Сформулированные в нем выводы значимы не только для студентов, научных работников и преподавателей, но и для руководителей предприятий, а также

для практических работников, внедряющих новые социальные технологии в практику работы польских и совместных предприятий.

### **Апробация работы.**

Основные положения, выносимые на защиту, неоднократно являлись предметом обсуждения в научных и преподавательских коллективах и были положительно оценены как на кафедре, где работает диссертант, так и в социологическом центре АО «Завод угольных электродов» города Рацибоже, где диссертант дважды принимал участие в работе научного коллектива, внедряющий новые принципы управления, благодаря которым это предприятие в 1995 и 1997 г.г. становилось сначала финалистом, а затем победителем конкурса Польской премии качества. Апробация выводов исследования осуществлялась также в форме научных публикаций. По теме диссертации автором опубликовано 5 работ.

Диссертация обсуждалась и была рекомендована к защите на кафедре бизнеса и управленческих стратегий Института бизнеса и делового администрирования Академии народного хозяйства при Правительстве РФ.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **Введении** обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, раскрывается сущность исследуемой проблемы, анализируется степень ее научной разработанности. Определяются объект, предмет, цель и задачи исследования, формулируется его научная новизна и теоретико-методологическая основа.

В **первой главе** диссертации – «**Теоретические предпосылки современных социологических концепций управления предприятием**» – рассматриваются философские, общесоциологические, психологические и культурологические теории, эвристический потенциал которых может быть

использован для разработки концепций управления современным предприятием.

При этом подчеркивается, что современное социологическое знание формируется не только на собственной теоретической основе и в связи с конкретно-практическими проблемами, волнующими современное общество. В не меньшей мере оно развивается за счет анализа всех значимых социально-гуманитарных концепций современности, в первую очередь - философских. Именно поэтому социология управления, в том числе и на уровне исследования процесса управления предприятием, несет на себе отпечаток господствующих философских воззрений, взятых в их саморазвитии и самодвижении.

Важнейшей философско-методологической установкой, стимулирующей как развитие социологии управления в целом, так и концепций управления качеством деятельности предприятий является постмодернистский принцип философского плюрализма. В соответствии с ним позволительно включать разные элементы объяснения процедур социологического анализа, что помогает выявить некоторые нетрадиционные и важные в данный конкретный момент социального времени аспекты функционирования объекта исследования.

Так философская герменевтика обеспечивает корректное, нетенденциозное и объективное знание, включающее в себя не только описание, но и правильное истолкование исследуемых социальных феноменов, обращает особое внимание на учет культурной традиции, опыта жизни, истории, языка народа и неразрывно связывает акты познания и понимания через интенциональность или смыслообразующее отношение людей к миру.

Труды представителей критического рационализма К.Поппера и П.Фейерабенда дают возможность рассматривать процесс управления как процесс выбора одного из многих возможных вариантов поведения и деятельности, как нелинейное мышление, осуществляемое на основе бифуркационных моделей развития. Исследования в рамках ноосферной культуры позволяют рассматривать процесс управления предприятием как вид

экологической деятельности, в основе которого лежит идея равновесия социальной материи и природы. Управление социозкосистемой имеет многоуровневый характер. В силу взаимосвязанности и взаимозависимости различных уровней социальных систем решение глобальной проблематики не может быть результатом лишь макросоциальных изменений. Оно выступает и как следствие изменения качества организованной и индивидуальной деятельности на микроуровне, в частности, на уровне отдельного предприятия.

Среди социологических теорий, позволяющих теоретически интерпретировать выводы и практические действия по совершенствованию управления предприятием, особая роль принадлежит понимающей социологии М.Вебера и теории социокультурной динамики П.Сорокина. В данной связи исключительно важен тезис о том, что ценности являются высшим принципом, объединяющим людей и обеспечивающим консенсус, взаимопонимание, регуляцию их поведения и необходимый социальный контроль. Именно поэтому любая попытка социально-технологических изменений должна предусматривать корректировку ценностей людей, участвующих в реализации нововведений.

Решаемая в рамках социологии управления проблема влияния ценностей на процесс социального управления на любом уровне предполагает особое внимание к следующим ценностным установкам и смысложизненным ориентирам: признание самоценности человека и окружающей его природной среды; понимание существа бытия человека в его гармоническом развитии с природой; рассмотрение техники не с позиций её всемогущества, а лишь как средства для развития сущностных сил человека; преодоление одномерности технизма путём духовной эволюции и сознательного выбора человеком принципов своего бытия.

Исходя из этих установок, необходимо согласиться с утверждениями, что любой организации будущего будет свойственна большая степень ответственности за социокультурные результаты деятельности предприятия. Современные фирмы должны защищать природную среду, пропагандировать

этическую корректность поведения, и тем самым изменять общество к лучшему. Поэтому наряду с производственной деятельностью и реализацией своих целей современное производство должно принимать в расчет и общие интересы социума. Именно на такую стратегию ориентирована концепция всеобщего управления качеством – TQM и ее практическая реализация.

Промышленная социология 60 - 70-х гг., в рамках доминирующего рационализма, предложила ряд наработок, опирающихся на инженерные, экономические и психологические знания, для того чтобы алгоритмизировать работу предприятия в целом, дать подробные инструкции по отдельным трудовым операциям, определять место и роль каждого подразделения. Однако эти практические рекомендации сегодня не приносят желаемого эффекта и не снижают негативных явлений в трудовом процессе, что стало особенно заметным в условиях модернизации производства в разных странах мира. Именно поэтому возникает потребность в поиске новых концепций управления. В этом отношении реинжиниринг и концепция TQM вполне могут рассматриваться в качестве наиболее экономически эффективных и практически легко реализуемых попыток решения данной проблемы.

Они направлены на активизацию деятельности человека в процессе труда, но не средствами и методами жесткого контроля или наказания, а путем апелляции к творческой сущности человека, его нераскрытым возможностям, личностным притязаниям.

Анализ культурологических концепций позволяет утверждать, что в современных условиях любой социально-управленческий проект превратится в утопию, если не будет учитывать специфику менталитета и национального характера работников. Результативное изменение общественных отношений, как показывает опыт инновационного менеджмента, начинается и успешно претворяется в жизнь не благодаря законодательным инициативам и даже не благодаря финансовым или технико-технологическим вливаниям в сферу производства, а только на основе радикальной трансформации ценностей

ориентаций работающих, изменения их направленности, интересов и потребностей.

Современные стратегии управления предприятиями должны рассматриваться как стратегии, нацеленные на новые системы ценностей, ориентированных на выживание человечества, гармонизацию его отношений с природной и социальной средой, с самим собой, своими витальными потребностями, генетическими возможностями и , социокультурными традициями и предпочтениями, основанными на разумном и ответственном выборе цели и смысла жизни.

В свою очередь современное производство может быть понято и раскрыто как специфическая социальная технология, обеспечивающая меру соотнесенности в нем традиций и новаций в конкретном обществе, а значит, сохранение и приращение конкретного типа культуры. Трансляция культуры в условиях технологизированного общества реализуется преимущественно через трудовую деятельность, в которой осуществляются не только сами трудовые операции, но и подготовка, обеспечивающая работника знаниями, необходимыми для формирования стандартизированных форм поведения, а также позитивной мотивации как на новации, так и на традиции своей культуры.

Во второй главе диссертации – **«Интеграционные основы управления качеством деятельности предприятия»** - осуществлен системный анализ современного предприятия.

При этом учитывается, что предприятие, как открытая и дифференцированная система состоит из ряда подсистем - социальной, технико-технологической, организационной и экономической. Естественно, что число подсистем не столь существенно и часто различается в работах разных авторов, то же самое следует сказать и о терминологии, связанной с определением исходных понятий. Это составляет особенность авторов-теоретиков, а не прикладных социологов, которые только операционализируют понятия для своих прагматистских целей и не вдаются в тонкие теоретические

изыскания. Вместе с тем, в эффективном и рациональном управлении крайне важно придерживаться принципа системности и обращать внимание на причинно-следственные связи и знать влияние одних элементов на другие, максимально учитывая процессы интеграции и дезинтеграции в системе.

Теория интеграции может служить базисной для внедрения концепции качества. Она утверждает, что главным условием эффективного функционирования предприятия является сохранение соответствующего уровня взаимодействия всех составляющих элементов его структуры. Интеграционное управление представляет собой действия, направленные на укрепления связей между сотрудниками предприятия, с одновременным обращением внимания на потребности личности. Характер этих действий зависит от общей позиции руководства. Совершенствуя методы управления, руководитель учитывает мотивации поведения сотрудников, ибо именно они служат основой или главным препятствием интегративных процессов, которые весьма разнообразны по своему характеру и направленности.

Допустимо утверждать, что эффективно работающее предприятие, это предприятие, руководители которого концентрируют все свое внимание на координации и интеграции, осуществляют взаимодействие в управлении отделами своего предприятия, и, главное, предоставляют каждому сотруднику значительную самостоятельность в рамках труда. При этом необходимо учитывать, что интеграция представляет собой систему многоуровневых связей и отношений, в которых выделяются: организационная, горизонтальная и вертикальная, простая и сложная, культурная, функциональная и коммуникационная составляющие. Каждая из этих составляющих должна учитываться при разработке и внедрении современных технологий управления.

На основе интегративного подхода в условиях современного предприятия может успешно реализоваться концепция реинжиниринга, которая предполагает перераспределение власти и полномочий на предприятии, их делегирование работникам, что предполагает определенную децентрализацию.

Концепция реинжиниринга включает в себя следующие элементы: разрыв со старыми (часто малофункциональными) организационными структурами; целостность всех существующих организационных структур; приспособление организации производства к клиенту; ориентация на результат, который должен удовлетворять потребности клиентов; преобразование отделов в центры, приносящие прибыль, действующие на свой страх и риск; обретение структурами статуса «поставщика» не только в отношении внешних клиентов, но и в отношении клиентов внутренних; делегирование заданий и полномочий от центральных отделов к отделам, находящимся на более низком уровне иерархии; полную самостоятельность и ответственность работников за порученное и выполняемое дело; постоянное соизмерение эффективности проводимых изменений; ориентацию руководства на нормализацию трудового климата и на повышение квалификации своих подчиненных; надежность информации и интуицию.

Социологические исследования, проведенные на заводе угольных электродов в г. Ратибуже, показали, что работники предприятия наиболее высоко оценивают такие элементы реинжиниринга как приспособление к клиенту (балл оценки – 4,6); достижение целостности производственных процессов (балл – 4,5).

Технология реинжиниринга – это в первую очередь технология формирования качественно новых социокультурных условий производства и управления людскими ресурсами. Инновационное содержание реинжиниринга проявляется в следующем:

- внесение в деятельность предприятия новых, революционных и ускоренных изменений. В связи с этим у работников зачастую создается ощущение опасности, рождается чувство страха перед будущим. Реинжиниринг способен вызвать чувства отчужденности и ненужности, т.к. он разрушает все существовавшие до того времени формальные системы, правила и нормы поведения;

- требование совершенного процесса информации и наличия позитивных мотивации. С одной стороны, все перемены обязаны быть связаны с передачей информации, с другой - следует подключить работников к процессу изменений и повлиять на их включенность в процесс;
- реинжиниринг предполагает постоянное обучение и профессиональное совершенствование работающих. Работники нового, переориентированного предприятия должны обладать высоким уровнем способностей и профессиональной квалификации. Этого от них требует новый круг ответственности;
- реинжиниринг касается не только предприятия, но и его окружения, как ближнего, так и дальнего. Необходимостью является разработка плана коммуникации с этим окружением с целью оказывать воздействие на общественное мнение;
- он связан так же и с культурными изменениями, что предполагает достижение высокого уровня внешних социальных отношений и связей;
- реинжиниринг требует новых переориентированных методов управления людскими ресурсами.

Как и всякая новая технология реинжиниринг включает в себя позитивные и негативные моменты.

К принципиальным технологическим достоинствам реинжиниринга следует отнести: простоту действия; интегрирующий характер; передачу власти и полномочий; достигаемый экономический эффект; децентрализацию организации; минимизацию вознаграждения. Слабые стороны реинжиниринга, требующие совершенствования, отражены в сформулированных ниже положениях: концентрируясь на сущности процессов, он забывает о парализующем влиянии человеческого фактора на процесс управления и достигаемые результаты; реинжиниринг дезинтегрирует системы предприятия; он требует высокого уровня способностей и профессиональных квалификаций;

изменения, происходящие быстро и радикально, не позволяют творчески осмыслить происходящее. Тем самым можно лишиться ценных работников и налаженных организационных структур.

Социологическое исследование позволило выявить основные поведенческие реакции работников на внедрение реинжиниринга. Их можно охарактеризовать по нескольким признакам:

- нейтральные отношения работников по отношению к происходящим переменам (это чаще всего те, кто вследствие различных причин не был охвачен изменениями). По данным наших исследований, их доля составляет более 40 % работников;

- сдержанные работники (к их числу чаще всего относятся работники с высоким уровнем привязанности к традициям, господствующим на предприятии) – около 20 % респондентов;

- активные работники (это реакции тех, кто вовлечен в процесс реинжиниринга) – 10 – 15 % респондентов;

- позитивно настроенные работники (такая реакция характерна для тех, кто не вполне уверен в реинжиниринге, но понимает необходимость внесения изменений в существовавшее до того положение вещей) – около 25 % работников.

Многие негативные черты реинжиниринга преодолеваются в системе TQM (total quality management), которая представляет новый способ всесторонней коллективной работы, направленной на постоянное совершенствование предприятия во всех составляющих его деятельности.

Основными принципами ее выступают следующие: TQM является многозначно сформулированной концепцией имеющей множество интерпретаций: нацеленность на решение главной проблемы и стремление удовлетворить внешних и внутренних клиентов; использование эффекта синергии; стремление к постоянному понижению производственных издержек; акцентирование деятельности на профилактике качества и ограничение постоянного контроля за качеством до необходимого минимума; ориентация

руководящих кадров в процессе проводимых изменений на активизацию работников во всех сферах деятельности предприятия, а не только на обеспечение качества выполняемых операций; использование качественных инструментов и техники в процессе производства; управление с помощью качества.

**Третья глава диссертации – «Технология внедрения системы TQM на предприятии»** - посвящена исследованию и обоснованию всех процедур внедрения политики качества на предприятии.

Предпосылкой внедрения TQM является предварительное упорядочение двух основных сфер деятельности - культурной и технической, которое можно определить как «инвестиционные направления достижения успеха». Первым этапом внедрения концепции выступает диагностика конкретного актуального состояния предприятия, объективное определение его слабых и сильных сторон, оценка всех сотрудников предприятия. Особенно существенной представляется самооценка, осуществляемая руководителями.

Следующим этапом следует считать подготовку всего коллектива к образному представлению социально-производственных процессов, их пониманию и упрощению, а также - к понижению косвенных издержек. Важной процедурой в данной связи является отход от традиционного метода контроля качества в сторону превентивных установок. Эффективная реализация новых способов действия требует четкой формулировки целей, определения стратегии реализации и критериев оценки результатов, анализа ситуации как предварительного, а затем и итогового диагноза и выявления степени эффективности руководства.

Одним из важнейших элементов эффективного внедрения TQM являются так называемые кружки качества. Этап их создания, по мнению 26.1 % участников наших исследований является наиболее сложным в технологии внедрения. Кружки представляют собой добровольные группы сотрудников предприятия, которые работают вместе, разделяют возложенную на них ответственность и регулярно встречаются для того, чтобы обсудить проблемы,

возникающие по ходу работы. Основной целью деятельности кружков является изменение трудовой мотивации, а, следовательно, производительности и качества труда сотрудников. В результате постоянной работы кружков качества можно ожидать определенного сокращения накладных расходов, изменения сроков хранения продукции на складах, устранения ошибок в технологическом процессе, а также сокращения неоправданных простоев. Руководство кружками осуществляется менеджерами по вопросам качества.

Методом внедрения TQM является метод РПК (Развертывания Политики Качества - Quality Policy Deployment). Он включает в себя следующие процедуры: определение управляющим или директором задач долгосрочной политики; обсуждение первоначальных вариантов политики на уровне высшего руководства предприятия и принятие решений на основе консенсуса; разделение долгосрочного плана на планы, которые можно выполнить за меньшее время; постоянное информирование сотрудников, находящихся на низших ступенях организационной структуры, о целях и смысле происходящих изменений.

Управление политикой TQM на предприятии включает: решения организационно-правовых правил делегирования власти и полномочий; внедрение новых методов классификации и учета издержек на качество; разработку новых способов социальной коммуникации. В данной связи особое значение приобретает совершенствование методов управления персоналом. Решение данной задачи включает в себя: исследование отношений между работниками, повышение их профессиональной подготовки, прогнозирование и планирование человеческих ресурсов; использование современных методов формирования отношений между людьми: метода создания этического образца, внедрения понятной системы профессионального продвижения; непрерывное профессиональное обучение.

Внедрение TQM связано с актуализацией и эффективным использованием всех потенциальных ресурсов – финансовых, информационных, материальных, технологических.

Использование финансовых ресурсов предполагает систематический рост резервного капитала и – следовательно - рост финансовых возможностей компании. Актуализация информационных функций требует применения эффективных методов сбора и хранения информации, наиболее полно обеспечивающей стратегию управления качеством. Эффективное применение материальных ресурсов требует оптимизации использования природных ресурсов, сырья и материалов. Технологические ресурсы предполагают внедрение технологического мониторинга и создание условий, обеспечивающих качество технологических процессов.

Одной из наиболее сильных сторон политики TQM является то, что осуществляющее ее предприятие постоянно стремится максимально благоприятным образом конфигурировать природную и социальную среду. В результате политика в отношении среды становится частью стратегии предприятия и является результатом культурных изменений, происшедших на предприятии под влиянием TQM. На таком предприятии отмечается рост сознательности всех сотрудников, выражающийся в психологических установках в пользу здоровья и экологической чистоты. К числу позитивных результатов можно также отнести: высокие экономические показатели и повышение четкости процессов; стимулирование мотивации и коллективного труда.

Таким образом, сильные стороны концепции можно свести к следующим позициям: целостное восприятие действительности; максимальное использование потенциала человеческого фактора; отход от традиционной модели постоянного контроля; высокая оценка социальной сферы производства и особенно – его организационной культуры; вовлеченность всех сотрудников в процесс формирования качества (значимость именно этого элемента отмечает наибольшее количество участников исследований – 37.3 %). К слабым сторонам TQM можно отнести: преувеличение роли руководства и внешнего клиента; отсутствие связи между системами обеспечения качества, которые чрезмерно формализованы и для существования которых нужна

слишком обширная документация, часто откровенно популяризаторская деятельность институтов, занимающихся политикой TQM.

В **Заключении** подводятся краткие итоги исследования, формулируются основные выводы, даются рекомендации по их практическому применению и определяются направления дальнейшего исследования проблемы.

По теме диссертации опубликованы следующие работы.

**На русском языке:**

1. Кнейский А. Современные социологические концепции управления качеством деятельности предприятия: Автореферат дис. канд. социол. наук. – М., 2003. – 1,5 п.л.
2. Кнейский А. Рейнжиниринг и проблема управления человеческими ресурсами. – В сб.: Социология управления и духовной жизни. – Белгород, 2001. – Вып. VII. – 0,3 п.л.
3. Кнейский А. Современные социологические теории как основа разработки рациональной технологии управления предприятиями. – В сб.: Социология управления и духовной жизни. – Белгород, 2001. – Вып. VII. – 0,3 п.л.

**На польском языке:**

4. Кнейский А. Кооперативы в районе Олесно в 1945-1970 г. (под ред. С. Долато) // Экономика. – Ополе, 1997. – Т. 1. – 1,9 п.л.
5. Кнейский А. Развитие малых и средних предприятий // Экономика. – Ополе, 1997. – Т. 1. – 1,1 п. л.
6. Кнейский А. Как развивать человеческие ресурсы (по материалам исследования в районе Олесно). – Ополе, 1999. – 1,1 п.л.

Отпечатано в кооперативе «Учебная полиграфия»  
Москва, Воробьевы горы, МГУ, 1 гуманитарный корпус  
[www.stprint.ru](http://www.stprint.ru), e-mail: [zakaz@stprint.ru](mailto:zakaz@stprint.ru), тел.: 939-3338  
Изд. лиц. № 065590 от 25.12.97 г. Формат 60x90/16  
Бумага офс. № 1. Офсетная печать. Гарнитура Times.  
Усл. печ. л. 1,3. Уч.-изд. 1,5. Подписано в печать 08.09.2003 г.  
Заказ № 350. Тираж 100 экз.



2003-A  

---

14442

№ 14442