

На правах рукописи

ПРОШУНИН Павел Иванович

**УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ  
КАК ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук



Саратов 2006

Диссертация выполнена в ГОУ ВПО  
"Саратовский государственный технический университет"

- Научный руководитель – доктор социологических наук, доцент  
Слепухин Александр Юрьевич
- Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор  
Гасилин Владимир Николаевич
- доктор социологических наук, профессор  
Лысыков Валерий Васильевич
- Ведущая организация – Волгоградский государственный  
технический университет

Защита состоится "27" апреля 2006 года в 12 часов на заседании диссертационного совета Д 212.242.03 при ГОУ ВПО «Саратовский государственный технический университет» по адресу: 410054, г. Саратов, ул. Политехническая, 77, Саратовский государственный технический университет, корп. 1, ауд. 319.

С диссертацией можно ознакомиться в научно-технической библиотеке ГОУ ВПО "Саратовский государственный технический университет".

Автореферат разослан "27" марта 2006 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



В.В. Печенкин

2006A  
7729

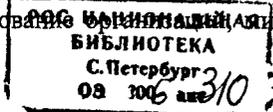
## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования определяется ролью, которую играет институт управленческого консультирования в современной рыночной экономике. В быстромеменяющемся мире организации и их руководство, осуществляя свою деятельность, сталкиваются с множеством различных проблем, которые требуют решения. Один из главных ресурсов разрешения возникших проблем и повышения эффективности организации заключен в использовании ее потенциала, поскольку получить конкурентные преимущества в борьбе за потребителя возможно не только за счет обновления технологии производства или смены ассортимента выпускаемой продукции, но и используя "неосязаемые" ресурсы – различные управленческие нововведения, связанные с изменениями структуры, культуры, связей, систем, процедур, стиля руководства и других компонентов организации. В этих условиях возрастает роль знаний об организациях, их устройстве и процессах, протекающих в них, так как незнание законов организаций, пренебрежение ими, приводит к тому, что основным модусом управления является антикризисное управление.

Организационный ресурс требует системной оценки, участия многих экспертов в интерпретации положения дел в организации, ее проблем и способов их решения. Это и делает задачу управленческого консультирования сферой профессиональной деятельности специалистов. Консультанты по управлению осуществляют трансфер наиболее эффективных методов и технологий решения актуальных в настоящее время организационных проблем. Таким образом, управленческое консультирование выступает как институт повышения конкурентоспособности и эффективности и отдельной организации, и экономики в целом.

Однако активное привлечение внешних исполнителей, в частности консультантов, и выгоды от консультационной деятельности способствуют концентрации специалистов в фирмах, оказывающих профессиональные услуги в области управления, что ставит клиентов в полную интеллектуальную зависимость от них. Превращение управленческого консультирования в высокодоходную динамичную отрасль экономики способствует трансформации самого института консультирования, размыванию его этических основ. В настоящее время можно наблюдать перерождение консультационных фирм в классические коммерческие структуры, что вызывает рост антиконсультационных настроений, выражающихся в исках против них. Ситуация вокруг аудиторско-консультационной фирмы Andersen и энергетического концерна Enron также привлекала внимание к институту управленческого консультирования.

Все это вместе взятое делает управленческое консультирование актуальной сферой социологического исследования. Оно поможет понять этот новый тип социальной практики и внести необходимую коррекцию в интерпретацию его роли в совершенствовании организационных процессов.



вать риски, которые связаны с функционированием управленческого консультирования как социального института.

**Степень разработанности проблемы.** За последние десятилетия проведено множество исследований по организационной проблематике и вопросам, связанным с управленческим консультированием. Но, несмотря на увеличение объема и расширение тематического диапазона литературы, остаются актуальными проблемы повышения эффективности организации и роли консультирования в этом процессе.

Представители классической школы организации и управления М.Вебер, Г. Ганнт, Ф.У. Тейлор, А. Файоль, рассматривая организацию как машину, считали, что максимальная специализация, четкая регламентация и научный подход к организационной деятельности способны обеспечить высокую эффективность. Современные версии классического подхода к организациям представлены в работах Дж. Ритцера, М. Хаммера, Дж.Чампи. Теоретики школы человеческих отношений У.Дж. Диксон, Э. Мэйо, Ф.Дж. Ротлисбергер и школы поведенческих наук К. Арджирис, Ф. Герцберг, Д. МакГрегор, А. Маслоу стремились доказать, что повышение эффективности организации возможно посредством анализа и интеграции индивидуальных и организационных потребностей, мотивации, изучения особенностей группового поведения, типов лидерства, участия. Осознание влияния внешней среды на уровень эффективности вызвало многочисленные исследования, направленные на изучение различных организационных атрибутов: отрасли (Т. Бернс, М.Г. Сталкер, П. Лоуренс, Дж. Лорш, Р.Х. Холл), технологии (Ф.Э. Эмери, Э. Трист), ключевых бенефициантов, стратегии, структуры (Г. Минцберг П.М. Блау, У.Р. Скотт).

Некоторые исследователи (Дж. Гелбрейт, Дж.Г. Марч, Дж. Олсен, Г.Саймон) сосредоточили свое внимание на процессе принятия решений в организации и рассматривали последнюю в виде системы по подготовке и принятию решений с той или иной степенью рациональности. Используя кибернетические принципы, С. Бир разработал модель жизнеспособной организации. Особенности строения организаций с голографическими характеристиками представлены в работах Г. Моргана, Ф.Э. Эмери, У.Р.Эшби. Сетевые организации изучает О.С. Ро, Й. Рюэгг-Штюром. Обучающиеся организации находятся в центре внимания П.М. Сенге.

В 80-х гг. XX в. исследователи и руководство организаций пришли к пониманию, что культура организации является важным инструментом повышения эффективности ее деятельности, что стимулировало многочисленные научно-исследовательские проекты в этой области. Связь между стадиями развития общества и организационной культуры исследовали Э. Дюркгейм, Р. Престус; влияние национальной культуры на деятельность организаций изучали Э. Джонс, А.И. Наумов, Ш. Паффер, А.И. Пригожин, Г. Хофстед; организационную культуру как феномен, свойственный всякой организации как совокупности людей, выполняющих целенаправленную

деятельность, рассматривали Т. Дил, А.А. Кеннеди, Т. Питерс, Д. Сильверман, Ч. Хэнди, Э. Шейн, В.С. Щербина, Р. Уотерман.

Политические аспекты, влияющие на эффективность организаций, в фокусе внимания М. Крозье, А.Ю. Смоленцевой, Дж. Пфедфера. Идея о том, что люди создают миры, которые их закрепощают, достаточно популярна в социальных науках. Одна группа авторов (И.Л. Дженис, Р. Кох, Г. Морган) связывает ментальное закрепощение организаций и ее членов действием осознанных процессов и феноменов, другая (Э. Беккер, Р.Денхардт, И. Митрофф, З. Фрейд, К.Г. Юнг) – с бессознательным. Положения теории автопоззиса к социальным системам, в том числе и организациям, применил Н. Луман. М. Вебер, Р. Михельс, К. Маркс, С. Клегг сосредоточили внимание на изучении негативного воздействия организаций на внутреннюю и внешнюю среду. Влияние процесса глобализации на функционирование и развитие организаций изучают У. Бек, Э. Гидденс, Р. Кох, В. Кузнецов, В.К. Левашов.

В Саратове существует достаточно развитая традиция исследования организаций: антропологические аспекты организаций изучает П.В. Романов, концептуальными разработками в области теории организации занимаются Н.Н. Слонов, Т.П. Фокина, сравнительные исследования организаций в центре внимания А.И.Егорова, Е.Р. Ярской-Смирновой, стратегии развития учреждений высшего образования в условиях глобализации рассмотрены А.Ю. Слепухиным.

Изучая организации и решая проблему повышения их эффективности, исследователи выделяют характеристики, которые препятствуют этому. Понятие "патология" впервые применил к социальным явлениям Э.Дюркгейм, к организациям – Я. Станишкис. Концептуальную разработку категории организационной патологии осуществляли Н.В. Мысин, С.В.Комаров, С.В. Кордон, А.И. Пригожин, Ю.А. Прохоров. Универсальные классификации патологий отдельных организационных элементов представлены в работах Р. Акоффа, У.Э. Деминга, С.В. Кордона, Г.Р. Нива, А.И. Пригожина. Патологические состояния организационной культуры в центре внимания К. Камерона, Е.И. Комарова, Р. Куинна, А.Дж. Стрикленда, К. Татеиси, А.А. Томпсона. Возникновение тех или иных видов патологий И. Адизес и Н.В. Мысин связывают с определенной стадией жизненного цикла организации. Типологию патологических организаций, в основе которой лежат психопатологические критерии, применяющиеся для описания особенностей поведения личности, предложили М.Ф.Р. Кет де Врие и Д. Миллер, дополнили И. Грошев и П. Емельнов.

Сложность и многомерность феномена организации и привела к возникновению управленческого консультирования как метода, направленного на повышение эффективности организаций. Начиная с экспертов по эффективности Ф.У. Тейлора, Х. Эмерсона, Г.Г. Ганнта, Ф. и Г. Гильбертов и заканчивая современными гуру в этой области П. Друкером, Т. Питерсом,

консультанты описывали собственный опыт совершенствования различных сторон организации.

Идеи управленческого консультирования проникли в нашу страну в начале XX в., но устойчиво стали развиваться только в 20-е гг., что связано с необходимостью быстрого восстановления экономики страны после гражданской войны. В этот период разрабатывались принципы научной организации труда (А.К. Гастев, М.Х. Гефтер, И.М. Бурдянский, В.В. Добрынин, П.М. Керженцев) и осуществлялась их реализация на практике. В 1932 г. М.М. Бирштейн разработана и проведена в СССР первая в мире деловая игра, которая дала импульс игровому движению. Однако во второй половине 30-х гг. XX в. исследования проблематики научного управления были свернуты, а многие представители первого поколения отечественных консультантов репрессированы.

В середине 60-х гг. XX в. в нашей стране снова возник интерес к управленческому консультированию, что обусловлено как объективными, так и субъективными факторами. Популяризации идей управленческого консультирования посвящены работы представителей эстонской школы: К.Войта, Ю. Вооглайда, Я.А. Лейманна, М.Я. Хабакука, Р.К. Юксварява, а также российских ученых и консультантов: В.Ш. Раппорорта, А.И. Пригожина, В.С. Дудченко, А.Е. Лузина, Ю.А. Озиры, И.И. Прокопенко, О.К. Елмашева, Ю.Д. Красовского, В.Д. Речина. С конца 80-х – начала 90-х гг. XX в. проблемы управленческого консультирования становятся важнейшим направлением теоретических исследований и управленческой практики (А.И. Пригожин, В.И. Алешникова, А.П. Посадский, З.П. Румянцева). В журналах "Эксперт", "Профиль" и "Аудитор", "Коммерсантъ-Деньги" постоянно публикуются полугодовые обзоры состояния рынка консультационных услуг в России.

Оценивая уровень исследований, посвященных различным аспектам управленческого консультирования, автор отмечает, что при всем обилии научных трудов и публикаций остаются нераскрытыми вопросы, связанные с процессом институционализации управленческого консультирования, поэтому данная тематика оказалась в центре исследовательского внимания.

**Теоретико-методологическую основу** диссертационного исследования составляют теория социального конструирования реальности П.Бергера и Т. Лукмана, концепция конфликта интерпретаций П. Рикера, теория фигуры Н. Элиаса, метафорический подход к пониманию сущности организации, разработанный Г. Морганом, концепция макдональдизации общества Дж. Ритцера. Принципиальное значение для работы имеют методологические и теоретические проблемы социологии управления и организации, разработанные М. Вебером, А.И. Пригожиным, В.В. Щербиной, Р.Х. Холлом. Методологические ориентиры и теоретические приоритеты диссертации определены в терминах социально-конструктивистского подхода П.В. Романова, Т.П. Фокиной. В основе методологии сбора эмпирических

данных лежат разработки Б. Грушина, В.А. Ядова (метод анкетного опроса), С.А. Белановского, П.В. Романова (метод фокусированного интервью). Характер диссертационного исследования обусловил необходимость использования междисциплинарного подхода, включающего теоретические и практические основы изучения выбранной автором темы. Работа опирается на изучение основных концепций социологии, социальной антропологии, социальной психологии, философии, политологии, истории.

**Целью диссертационной работы** является проведение анализа управленческого консультирования как института, ориентированного на повышение эффективности современных организаций. Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- проанализировать понятие "социальная организация", актуализировать потенциал родственных понятий;
- ввести в научный оборот понятие организационной фигурации, позволяющее более глубоко изучить основные аспекты функционирования и развития организации, и обосновать статус фигурационного профиля как отражения сложности и парадоксальности организации;
- проанализировать основные подходы к интерпретации сущности организационной патологии; предложить авторское определение организационной патологии, раскрывающее ее субстанциональные характеристики; рассмотреть основные подходы к классификации организационных патологий; разработать собственную классификацию этих феноменов;
- обосновать статус управленческого консультирования как социального института, способствующего развитию организации, предупреждению и преодолению возникающих организационных патологий;
- выделить и охарактеризовать основные этапы и тенденции развития института управленческого консультирования за рубежом, в СССР и России;
- осуществить комплексное применение качественного (фокусированное интервью) и количественного (анкетный опрос) методов с целью изучения современной фазы развития института управленческого консультирования в Саратове.

**Центральной гипотезой** исследования выступает предположение о том, что трансформация представлений об эффективности организации приводит к институционализации управленческого консультирования как специализированной деятельности по развитию организации.

**Объектом исследования** является институт управленческого консультирования в контексте процессов социальной трансформации. В качестве **предмета** исследования выступают условия возникновения и процесс формирования управленческого консультирования как специализированного института, способствующего повышению эффективности организаций.

Поставленные задачи решаются на эмпирическом материале исследо-

вания, проведенного автором в 2003 г. В ходе первого этапа был осуществлен контент-анализ деловой информации, размещенной в справочниках, интернет-ресурсах, прессе. На втором этапе автором проведены анкетный опрос с объемом стратифицированной выборки 200 руководителей организаций, работающих в Саратове, и 20 фокусированных интервью с консультантами по проблемам развития управленческого консультирования. При обработке количественных данных эмпирического исследования использовалась программа SPSS for Windows.

**Достоверность и обоснованность** результатов исследования определяются логически непротиворечивыми теоретическими положениями, комплексным использованием теоретических и эмпирических (качественных и количественных) методов, корректным применением известных достижений социологии организации и социологии управления. Результаты и интерпретации проведенного эмпирического исследования соотнесены с известными экспериментальными данными, полученными в ходе других исследований. Основные выводы исследования лежат в контексте базовых положений социологии управления и организации.

**Научная новизна диссертационного исследования** заключается в постановке, обосновании и решении задачи социологической интерпретации управленческого консультирования как института, ориентированного на повышение эффективности организации:

- с авторских позиций проведен анализ понятия "социальная организация", актуализирован потенциал родственных понятий;
- введено в научный оборот понятие организационной фигурации, позволяющее более глубоко изучить основные аспекты функционирования и развития организации, и обоснован статус фигурационного профиля как отражения сложности и парадоксальности организации;
- по-новому проанализированы основные подходы к пониманию сущности организационной патологии; предложена оригинальная интерпретация организационной патологии, раскрывающая субстанциональные черты этого феномена; по-новому рассмотрены основные подходы к классификации организационных патологий, разработана авторская классификация патологий с точки зрения организационных фигураций, их вызывающих;
- обоснован статус управленческого консультирования как социального института, способствующего развитию организации, предупреждению и преодолению возникающих организационных патологий;
- выделены и охарактеризованы основные этапы и тенденции развития института управленческого консультирования за рубежом, в СССР и России на основании факторов, способствующих формированию каждого этапа, основных поставщиков управленческих консультационных услуг, актуальных проблем и доминирующих направлений консультирования, субъектов;
- посредством качественного (фокусированное интервью) и количественного

венного (анкетный опрос) методов получены новые данные о современном состоянии института управленческого консультирования в Саратове.

### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Организационная фигурация выступает как социальное качество композиции связей между акторами, действующими в поле организационного функционирования и развития. При этом основное значение приобретают особые фигурационные факторы: дискурс, образ организации и образ работника. В диссертации выделено восемь фигураций: механистическая, органическая, информационно-коммуникационная, базирующаяся на культуре, политическая, психологическая, трансформационная и базирующаяся на доминировании. Организация как многомерное, парадоксальное образование содержит одновременно несколько фигураций, что позволяет ввести и проанализировать понятие фигурационного профиля.

2. Организационная патология понимается как новое качественное состояние организации, которое порождено глубинными процессами ее деятельности, препятствующими дальнейшему функционированию и развитию, но одновременно являющееся полем деятельности для консультантов. Возникновение организационной патологии детерминировано наличием субстанциальных, социокультурных и ситуативно-практических проблем, которые не могут контролироваться полностью и приводят к патологии как следствию организационного функционирования и развития.

3. Социологическая интерпретация управленческого консультирования может быть осуществлена в контексте метода, процесса, технологии, профессии, службы, коммерческой деятельности, части инфраструктуры, отрасли экономики. Указанная последовательность отражает социо-исторический путь развития управленческого консультирования, т.е. его институционализацию..

4. Институт управленческого консультирования за рубежом прошел четыре основных этапа развития: период осознания потребности в деятельности, направленной на повышение эффективности организаций, и появления первых консультантов, приходящийся на середину XIX в. – начало XX в.; этап формирования классического имиджа, относящийся к 20-м – I половине 40-х гг., стадию экспансии (II половина 40-х – середина 80-х гг.), период радикальной трансформации в условиях глобализации, начавшийся в конце 80-х гг. XX в. и длящийся по настоящее время. Каждый из них характеризуется: специфическими условиями формирования; основными поставщиками консультационных услуг, решаемыми проблемами и видами консультирования.

5. Процесс развития института управленческого консультирования в СССР и России представляет собой совокупность последовательных дискретных этапов, значительно отличающихся друг от друга: этап первичного становления и развития, период вторичного формирования и развития, рыночный или современный этап. Каждый из них характеризуется специ-

фическими признаками: "правила игры", основные субъекты консультирования, решаемые проблемы.

6. Институт управленческого консультирования в Саратове развивается в рамках рыночного этапа, однако особенности сформировавшейся здесь деловой культуры (например, клановый характер рынка, сильное влияние административных структур на частный сектор, преобладание индивидуальных консультантов в качестве основных поставщиков управленческих консультационных услуг, нишевая стратегия и максимальная дифференциация услуг последними) тормозят его развитие.

7. Стереотипные взгляды собственников организаций и менеджеров высшего звена, мешающие целостности восприятия, не позволяют им полностью осознать сложность управляемых ими организаций. Вместо этого, они концентрируют свое внимание на отдельных организационных фигурациях, в то время как другие, не менее важные, остаются в тени.

**Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования** определяется объективной необходимостью концептуального анализа управленческого консультирования как института, способствующего повышению эффективности социальной организации. Положения диссертации могут быть полезны для ускорения процессов институционализации управленческого консультирования и обретения им современных организационных форм, форсирования развития регионального рынка консультационных услуг. Теоретическое содержание работы и эмпирические данные могут быть использованы в учебном процессе при чтении общих и специализированных курсов по теории организации, социологии управления и организации, управленческому консультированию в системе высшего образования.

**Апробация работы.** Основные выводы и положения, теоретические и практические результаты апробированы на методологических семинарах и заседаниях кафедры социальной антропологии и социальной работы СГТУ и кафедры экономики ПАГС, в докладах на международных, всероссийских, межрегиональных, межвузовских научно-практических и научно-методических конференциях: Педагогический менеджмент и прогрессивные технологии в образовании (Саратов, 1997), Проблемы управления в России в XXI веке: глазами молодых (Саратов, 1999), Россия на рубеже XXI века: проблемы управления глазами молодых (Саратов, 2000), Регион: социально-экономический, этнографический и культурный феномен России (Саратов, 2002), Управление общественными институтами и процессами в России: вопросы теории и практики (Саратов, 2002), Управление общественными институтами и процессами в России: вопросы теории и практики (Саратов, 2003), Синергетизм в управлении социальными и экономическими системами (Тольятти, 2003), научных семинарах Декада науки ПАГС (Саратов, 2000 – 2005 гг.).

Материалы диссертационного исследования использовались в учеб-

ном процессе при чтении курсов по теории организации и управленческому консультированию для студентов Поволжской академии государственной службы им. П.А. Столыпина (2000 – 2003), Саратовского института бизнеса и информационных технологий (2004 – 2006), Саратовского государственного университета им. Н.Г.Чернышевского (2004 – 2006).

**Публикации.** Основное содержание диссертации отражено в семи публикациях автора общим объемом 2,1 п.л.

**Структура работы** включает введение, два раздела, объединяющие пять параграфов, заключение, список использованной литературы и приложения.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** обосновываются актуальность темы исследования, представлена степень научной разработанности проблемы, сформулирована цель и определены задачи, объект, предмет, методологическая основа исследования и эмпирическая база, раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту.

Первая глава "**Теоретические аспекты теории социологии организаций**" содержит анализ понятия социальной организации в рамках современной социальной и гуманитарной науки и разработку методологии изучения процессов организационного устройства и динамики. Эта глава состоит из двух параграфов. В первом параграфе "**Организация как объект социологического анализа**" раскрывается сложность и многогранность феномена социальной организации, ее роль в современном обществе.

Организации впервые появились в период развития родительских цивилизаций, но современный статус приобрели только после промышленной революции. Став неотъемлемой частью современного бытия, они продолжают активно осваивать новые сегменты социального пространства, расширяя сферу контроля над ранее неорганизованными областями мысли и жизнедеятельности людей. Эту тенденцию на рубеже XIX – XX вв. заметили и исследовали Ф.Теннис, Э. Дюркгейм, М. Вебер. Автор, придерживаясь точки зрения А.И. Пригожина, разграничивает три основных значения понятия организации: процессуальное, атрибутивное и феноменологическое. Применяя последнее значение диссертант различает в соответствии с уровнем сложности и неопределенности в управлении объектом три типа организации: техническую, биологическую и человеческую. Социальная организация, по мнению О. Фаворо, с которым соглашается автор, включает три основных элемента: комплекс правил, который приводит к обобщению мотивов на основе правил членства, а также формирует систему в виде автономного образования или систему мотивации членов; коллективное существование и сознательное сотрудничество. Используя в качестве критериев сложность властных отношений и

их персонафикацию, диссертант различает следующие уровни организации: нулевой – личность, первый – домашнее хозяйство, второй – организации в узком смысле этого термина, третий уровень – государство.

Организации являются по своей природе парадоксальными образованиями, одновременно объединяющими в себе множество "плохо" сочетаемых между собой параметров, понять которые, по мнению автора, возможно с помощью понятия организационной фигурации. Последнее выступает как социальное качество композиции связей между акторами, действующими в поле организационного функционирования и развития. Каждая фигурация имеет особые факторы: дискурс, образ организации и образ работника. В диссертации выделено и проанализировано восемь фигураций. Механистическая организационная фигурация акцентирует внимание на формальной рациональности, инструментальности организации, ее внутреннем строении. Организация рассматривается как сознательно спланированный ее учредителями социальный проект. Органическая фигурация фокусирует внимание на биологических аспектах организационной онтологии. Организация здесь предстает как живое образование с множеством потребностей, которые ей приходится удовлетворять в сложной окружающей среде. Информационно-коммуникационная фигурация концентрирует внимание на связующих процессах: коммуникации и принятии решений, а также на способности организации учиться и научиться учиться. Фигурация, базирующаяся на культуре, актуализирует процесс социального конструирования реальности, который позволяет членам организации видеть и понимать события, действия, ситуации определенным образом и придавать значение собственному поведению. Организация здесь рассматривается как результат символических интерпретаций, в процессе которых происходит выработка ценностей, норм и идеологий. В рамках политической фигурации организация предстает как поле борьбы между заинтересованными лицами и группами, так или иначе связанными с ней. В этой ситуации политика и политиканство является неотъемлемым и необходимым аспектом организационной жизни, средством урегулирования обострившихся разногласий и создания ненасильственной формы организационного порядка. Психологическая фигурация концентрирует внимание на сознательных и бессознательных процессах, посредством которых люди могут быть лишены свободы или ограничены в своих поступках посредством ментальных конструктов и действий. Трансформационная фигурация акцентирует внимание на изменениях, понимаемых как свойство организационной реальности. В контексте данной фигурации мир организаций предстает как развернутая эмпирическая реальность, для понимания которой необходимо расшифровать логику преобразований и изменений. Организационная фигурация, базирующаяся на доминировании, фокусирует внимание на негативном воздействии на окружающий мир, которое оказывают организации в силу своей специфики или ее отсутствия. Они

предстают как орудия господства, использующиеся для удовлетворения интересов узкой группы лиц, обладающих доступом к значительным ресурсам, за счет остальных. Каждая организация содержит в себе все выделенные фигурации, но черты их имеют разную выраженность, некоторые доминируют, другие находятся в тени, иными словами, каждая организация имеет свой фигурационный профиль. В условиях глобализации каждая организация, пытаясь вписаться в новый "переплетенный" порядок, развивает одну или несколько фигураций. Одни превращаются в виртуальные и сетевые компании, другие используют неофордизм, макдональдизацию, глокализацию.

Во втором параграфе "**Социологическая интерпретация организационной патологии**" диссертант обращается к изучению наименее разработанной теме. Организации представляют собой сложные, парадоксальные образования, на деятельность которых влияют три типа проблем: субстанциональные, генетически детерминированные, социокультурные, обусловленные национально-культурными особенностями страны, в которой работает организация, и ситуативно-практические, следствие особенностей системы ее управления, особого стечения обстоятельств внешней среды, фазы развития организации. Все они подчиняются закону циклического развития, организованы хронологически, т.е. проблемы возникают, нарастают, принимают кризисную форму и, наконец, тем или иным способом должны быть разрешены. Кризисная форма организационных проблем может длиться достаточно долго, что и приводит к возникновению организационных патологий, локализации кризиса в организации.

Автор анализирует три основных подхода к пониманию сущности организационных патологий: рационалистический, медикалистский и холистический. В рамках первого организационная патология определяется как устойчивое нарушение оптимального функционирования организации, второго – как организационное заболевание, третьего – как дезорганизация или совокупность явлений, не позволяющих обеспечить функционирование и развитие организации как единого целого. Несмотря на различия в трактовке сущности изучаемого феномена, все рассмотренные подходы имеют общий признак – отклонение от заданных параметров. Диссертант понимает организационную патологию как новое качественное состояние организации, которое порождено глубинными процессами ее деятельности, препятствующими дальнейшему функционированию и развитию, и одновременно являющееся полем деятельности для консультантов. Патология является следствием функционирования и развития организации.

В работе рассмотрены три основных подхода к классификации организационных патологий. Первый, структурный, ориентирован на идентификацию патологических состояний отдельных элементов организации. Его развивают Р. Акофф, У.Э. Деминг, Е.И. Комаров, С.И. Кордон,

Г.Р. Нив, С.И. Паркинсон, А.И. Пригожин, К. Рюттенгер, А.Дж. Стрикленд, К. Татеиси, А.А. Томпсон. И. Адизес и Н.В. Мысин, работающие в русле второго, стадийного, подхода, связывают возникновение тех или иных видов патологий с определенной фазой жизненного цикла организации. Третий, психо-холистический, подход предложили М.Ф.Р. Кетс де Врие и Д. Миллер, дополнили И. Грошев, П. Емельянов. В его основе лежат адаптированные к организациям психопатологические критерии, применяющиеся для описания особенностей поведения личности. Диссертант предлагает новый подход к классификации патологий организации, суть которого в том, что каждая из восьми описанных фигураций способствует возникновению организационных патологий, характерных именно для нее.

Важнейшим инструментом преодоления возникших организационных патологий является управленческое консультирование. Консультанты по управлению, применяя диагностические методики, помогают выявить ключевые проблемы и организационные патологии, выработать адекватное в данной ситуации решение и реализовать его. Таким образом, они способствуют повышению эффективности организации.

Во второй главе **"Социологический анализ управленческого консультирования"** рассматривается развитие управленческого консультирования как социального института. В первом параграфе **"Развитие управленческого консультирования как социального института за рубежом"** автор рассматривает процесс институционализации, т.е. формирование и закрепление формальных и неформальных правил и принципов, норм, установок, регулирующих отношения между консультантами и их клиентами, целью которых является повышение эффективности организации. Управленческое консультирование прошло путь от метода до отрасли мировой экономики. Эта трансформация отражена в значениях изучаемого феномена.

Автор считает, что в своем развитии институт управленческого консультирования за рубежом прошел следующие этапы: период осознания потребности в этом виде деятельности и появления первых консультантов (середина XIX – начало XX вв.), стадия формирования классического имиджа (20-е – начало 40-х гг.), период экспансии (вторая половина 40-х – середина 80-х гг.), этап радикальной трансформации в условиях глобализации (конец 80-х гг. XX в. – начало XXI в.). Возникновение феномена управленческого консультирования обусловлено рядом факторов: становление индустриального общества, перманентный поиск предпринимателями новых путей повышения эффективности организаций, попытки коммерческого приложения интеллектуального капитала специалистами и логикой развития организационной науки. Первоначально этот институт сформировался в США. Первый этап его развития характеризуется формированием спроса на этот вид деятельности и появлением первых поставщиков управленческих консультационных услуг: "экспертов по эффективности" и кон-

сультационных и инженерных фирм. Область применения их усилий была очень узка и ограничена только организацией производства. Заслуга первых консультантов заключается в том, что они постарались сформировать спрос, который имел скорее абстрактный, чем конкретный характер.

Для второго этапа характерно: вхождение новых поставщиков управленческих консультационных услуг (вузовских преподавателей), расширение круга области применения консультирования и формирование основного, стратегического, направления деятельности консультантов по управлению; создание консультационных фирм, ставших впоследствии элитой этой отрасли; образование в 1929 г. в США первого профессионального объединения консультантов по управлению; экспорт института управленческого консультирования в другие страны. Однако, он был мало востребован и на родине, и особенно за пределами США.

В период экспансии институт управленческого консультирования претерпел значительные изменения. Сформировалась устойчивая традиция привлечения консультантов по управлению к решению различных организационных проблем. Расширилось количество поставщиков управленческих консультационных услуг: появились новые консультационные фирмы, наблюдался рост существующих, в сформировавшуюся отрасль экономики вступили фирмы "большой восьмерки". В частных и государственных организациях активно развиваются службы внутреннего консультирования. Это способствовало росту общей численности консультантов по управлению. В этот период институт управленческого консультирования получает широкое распространение за пределами США: интенсивная интернационализация деятельности американских компаний, оказывающих управленческие консультационные услуги, способствовала формированию консультационных фирм в других странах. Усиление конкуренции в отрасли привело к совершенствованию методологии консультирования и разработке смежных с ним областей: исследовательской и образовательной. Смещение интереса руководства корпораций к тем или иным ее проблемам вызывало постоянные изменения в приоритетных направлениях деятельности консультантов и типах выполняемых ими работ.

Для этапа радикальной трансформации в условиях глобализации характерно продолжение размывания границ отрасли, вхождение в нее новых участников – компаний, выросших на базе крупнейших производителей компьютерной техники и системных интеграторов. Лидеры отрасли предпочли стратегии укрупнения посредством слияний и поглощений и построения жестко централизованной структуры управления "поверх национальных границ". Основное направление деятельности консультантов на этом этапе – оказание услуг по реорганизации деятельности клиентов. Превращение консультационных компаний в классические коммерческие структуры привело к росту негативного отношения к консультантам. Хотя начало XXI в. сложилось не совсем удачно для некоторых фирм этой

отрасли, управленческое консультирование как институт продолжает развиваться и выполнять свою основную функцию – способствовать повышению эффективности организаций.

Во втором параграфе "**Процесс институционализации управленческого консультирования в СССР и России**" автор акцентирует внимание на дискретности процесса трансформации института управленческого консультирования в нашей стране и отличительных чертах выделенных этапов. Диссертант считает, что дискретность проявляется в том, что существенно различаются условия формирования и развития изучаемого института, основные поставщики и потребители консультационных услуг, направления деятельности, проблемы и подходы к их решению.

Автор выделяет три основных этапа развития института управленческого консультирования в СССР и России: 20-е – первая половина 30-х гг. XX в. – период первичного становления и развития; середина 60-х – середина 80-х гг. – этап вторичного становления и развития; конец 80-х гг. XX – начало XXI в. – рыночный или современный этап. Период первичного становления характеризуется проникновением и развитием на отечественной почве идей управленческого консультирования в рамках движения за научную организацию труда (НОТ). Оно вписалось в складывающуюся институциональную матрицу, т.к. после гражданской войны и периода военного коммунизма необходимо было быстро восстановить разрушенную экономику страны и наладить производство товаров и услуг. Движение за научную организацию труда и управление производством, в рамках которого развивалось управленческое консультирование, имело несколько организационных форм: научно-исследовательские институты и лаборатории в области НОТ, которые занимались научно-исследовательской, рационализаторской и учебной деятельностью; специализированные подразделения по научной организации труда при различных ведомствах, рационализаторские органы предприятий и учреждений; самодеятельно-общественные организации; центральные органы, руководящие всем движением НОТ и управление, играющие роль административно-координационного центра. Усиливающаяся несовместимость с господствующими во 30-х гг. XX в. идеологическими установками верхушки правящей партии прервали развитие института, а многие представители профессии были репрессированы и погибли.

Заново интерес к управленческому консультированию появился в 60-е гг. XX в., что было обусловлено как попыткой широкомасштабной экономической реформы и атмосферой демократизации общественной жизни, так и интересом руководителей к проблемам собственного предприятия и логикой развития управленческого консультирования. Период вторичного становления и развития питали следующие факторы: увеличение масштабов консультационных работ на предприятиях страны; переиздание трудов и исследований представителей предыдущего этапа разви-

тия; институционализация социологии организаций; влияние зарубежной управленческой мысли на мышление и интересы советских специалистов. В середине 60-х гг. XX в. появились научные и исследовательские группы, позднее организации, ориентированные на оказание консультационной помощи, но статус таких образований долго оставался неопределенным и неузаконенным, вплоть до второй половины 80-х гг.

Автор выделяет два пути формирования страты специалистов по совершенствованию управления, позднее получивших название "консультантов": внешний, через взаимодействие с зарубежными консультантами, изучение форм и методов консультирования, применяемых за рубежом, адаптации их к отечественным условиям и дальнейшее их развитие; и внутренний, связанный с процессом самообразования и профессионального роста на производстве. В 60-х и начале 70-х гг. XX в. содержание консультационной деятельности ограничивалось узким кругом проблем, поэтому доминирующие позиции имело исследовательское, экспертное, проектное консультирование. В середине 70-х гг. требования к консультантам и оказываемым ими услугам стали меняться, что привело к смене преобладающих форм консультирования: методологическое или процессное, системное, практическое, инновационное консультирование. Особенности второго этапа развития управленческого консультирования в СССР являются плановая система координации хозяйствующих акторов, относительная изолированность от мирового профессионального сообщества консультантов.

Современный или рыночный этап развития начался в конце 80-х гг. XX в. и связан с переходом советских предприятий и организаций к хозяйственному расчету и самофинансированию, а с 1992 г. – на рыночные отношения. Изменение институциональной матрицы выявило неготовность высшего управленческого персонала государственных предприятий, которые позже стали акционерными компаниями, ответить на вызов времени. Этот пробел в какой-то степени стали заполнять консультанты и консультационные организации, оказывающие предприятиям услуги по различным вопросам управления организацией. Возросший спрос на консультантов и возможность коммерческого приложения знаний специалистами способствовали сначала активизации деятельности действующих управленческих консультантов, затем росту численности внешних консультантов за счет прихода в прибыльную сферу лиц, не имеющих опыта подобной деятельности и подготовки. В это время появились первые консультационные организации, действующие на принципах внешнего консультирования. Подготовив поле для других, они исчезли. Их автор отнес к первому поколению перестроечных консультационных организаций.

Ранний приход крупнейших зарубежных консультационных фирм в СССР, а затем в Россию и преобладание некоммерческих отношений между

поставщиками и клиентами консультационных услуг обеспечили иностранцам полное доминирование на формирующемся рынке управленческого консультирования, поскольку никакой конкуренции со стороны местных консультантов они не встретили, так как российские консультационные организации второго поколения в конце 80-х – начале 90-х гг. только стали создаваться. Именно они впоследствии станут лидерами на российском сегменте рынка. Активное развитие института управленческого консультирования в первой половине 90-х гг. связано с осуществлением процесса приватизации и образованием новых "постприватизационных" промышленных, торговых и сырьевых компаний на базе бывших государственных структур.

В середине 90-х гг. XX в. наблюдалась определенная стабилизация рынка консультационных услуг и четко определились постоянные иностранные и российские поставщики услуг. Именно в этот период стали проявляться негативные тенденции развития института управленческого консультирования, поскольку его формирование тесно связано с формированием олигархической системы российской экономики. Кризис 17 августа 1998 г. оказался серьезным испытанием для изучаемого института и послужил переломным моментом в ее развитии. Крах олигархической структуры и ужесточение бюджетных расходов предельно сузили спрос на оказание консультационной помощи. Однако основные акторы в целом сохранили свои позиции. После кризиса наступил новый период в современном развитии консультационной отрасли. Впервые за время ее существования наблюдается ее динамичный рост на собственной внутренней основе, без какой-либо существенной иностранной помощи. По итогам 2001 г. объем консультационных услуг вырос на 60% и достиг уровня примерно в 60 млн. долл., 2004 г. – около 83 млн. долл.

В третьем параграфе "Современное состояние и перспективы развития института управленческого консультирования в Саратове" анализируются результаты проведенного автором социологического исследования. На первом этапе диссертант выявил основных поставщиков консультационных услуг и разделил их на несколько групп: консультационные компании; многопрофильные фирмы; организации, специализирующиеся на определенном виде деловых услуг и практикующие управленческое консультирование в качестве смежного вида деятельности; индивидуальные консультанты (в данной группе преобладают преподаватели вузов) и учебные центры, тесно связанные с вузами.

На втором этапе были проведены интервью с ведущими консультантами по управлению и анкетный опрос их клиентов. При выборе консультанта клиенты ориентируются на выполненные консультационные проекты; профессионализм, опыт и компетентность; деловую репутацию и отзывы и рекомендации предыдущих клиентов. Инициатором приглашения консультанта в большинстве случаев выступают собственники или

представители высшего звена управления, хотя и «холодные» контакты начинают завоевывать популярность среди консультантов. Основными мотивами приглашения консультанта, по опросу руководителей, являются желание повысить эффективность текущей деятельности предприятия, проведение стратегических изменений в деятельности организации и желание повысить эффективность используемых ресурсов, как трудовых, так и технических. Среди проблем, с которыми обращаются клиенты к консультантам, преобладают маркетинг продукции и поиск заказов, выработка стратегии развития организации и управление персоналом, привлечение дополнительных инвестиций.

Проинтервьюированные консультанты говорят о том, что предварительные диагнозы, с которыми обращаются за помощью руководители, являются всего лишь следствием, а не корневой проблемой. Это говорит о стереотипности взглядов собственников и менеджеров на управляемые ими организации. Консультанты в ходе выполнения консультационного проекта пытаются расширить их представления об организациях, сформировать новое видение происходящего в них, чтобы совместно выработать пути преодоления возникших в клиентской организации проблем, и тем самым повысить ее эффективность. Хотя консультанты и избегают патологического дискурса, они отметили, что в организациях-клиентах можно наблюдать разнообразные виды патологии: патологии строения (господство структуры над функцией), патологии организационных отношений (деструктивный конфликт, неуправляемость, преобладание личных отношений над служебными, рассеивание целей организации на уровне подразделений и сотрудников, доминирование административной рациональности над профессиональной, клика, олигархия); патологии в управленческих решениях (маятниковые решения, игнорирование организационного порядка, разрыв между решениями и их исполнением, стагнация, демонстрирующий стиль руководства, инверсия); патологические формы организационной культуры (вертикальная управленческая, шизофреническая).

В ходе исследования автором была выявлена положительная динамика развития института управленческого консультирования: растет количество выполненных заказов, длительность проектов, увеличивается численность поставщиков управленческих консультационных услуг, расширяется спектр оказываемых ими услуг. Однако его развитие, по мнению автора, тормозится особенностями сформировавшейся в городе деловой культуры. Но, несмотря на это, большинство из опрошенных консультантов с оптимизмом смотрят в будущее и считают, что этот институт получит широкое распространение.

В Заключении автором представлены выводы, сформулированные в ходе исследования, и его результаты. В Приложении представлены инструментарий, используемый в эмпирическом исследовании, схема и таблицы.

Основные результаты диссертации представлены в публикациях автора:

1. Прошунин П.И. Процесс институционализации управленческого консультирования за рубежом / П.И. Прошунин // Армия и гражданское общество: социально-политическое и правовое измерение: межвуз сб. науч. ст. / под ред. Н.П. Шебанова. Саратов: Научная книга, 2005. С. 235 – 243. (0,4 п.л.)
2. Прошунин П.И. К вопросу об определении понятия управленческое консультирование / П.И. Прошунин // Материалы Четырнадцатых Страховских чтений. Труды психологической лаборатории: сб. науч. тр. / СГУ. Т. 1. Саратов: Научная книга, 2005. С. 294 – 301 (0,3 п.л.)
3. Прошунин П.И. Организационная патология: сущность и классификация / П.И.Прошунин, Т.П. Фокина // Известия Саратовского университета: Новая серия. 2003. Т. 3. Вып. 2. С. 95 – 102 (0,8 п.л. / 0,4 п.л.)
4. Прошунин П.И. Организационные фигурации и проблема синергии организационных процессов / П.И. Прошунин, Т.П. Фокина // Синергетизм в управлении социальными и экономическими системами: сб. ст. по материалам Региональной конф., г. Тольятти, 17-18 апреля 2003 г. Тольятти: ТГУ, 2003. С. 79 – 84 (0,5 п.л. / 0,25 п.л.)
5. Прошунин П.И. Клинический подход к организации / П.И. Прошунин // Актуальные проблемы управления и социальной политики: сб. науч. ст./ СГТУ. Саратов, 2002. С. 98 – 105 (0,45 п.л.)
6. Прошунин П.И. Акмеологический подход в управленческом консультировании / П.И. Прошунин // Вопросы акмеологии: межвуз. сб. науч. тр. Саратов: СГПИ, 2000. Вып. 5. С. 239 – 240 (0,15 п.л.)
7. Прошунин П.И. Заметки стажера / П.И. Прошунин // Педагогическая практика: опыт и перспективы. Саратов: СГПИ, 1998. С. 156 – 157 (0,15 п.л.)

**ПРОШУНИН Павел Иванович**

**УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ИНСТИТУТ  
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Автореферат**

**Ответственный за выпуск к.с.н. Н.И. Ловцова**

**Корректор Л.А. Скворцова**

**Лицензия ИД № 06268 от 14.11.01**

Подписано в печать 23.03.06

Формат 60×84 1/16

Бум. тип.

Усл. печ.л. 0,93 (1,0)

Уч.-изд.л. 0,9

Тираж 100 экз.

Заказ 101

Бесплатно

Саратовский государственный технический университет

410054, Саратов, Политехническая ул., 77

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