



На правах рукописи
УДК 316 354 351/354

Лян Лянъянь

**УПРАВЛЕНИЕ
КРОСС-КУЛЬТУРНЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ
В ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 22 00 08 – социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

1 0 .0.1 2009

Санкт-Петербург
2009

Диссертационная работа выполнена на кафедре управления персоналом в Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский государственный педагогический университет им А.И. Герцена».

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Зарубин Валерий Григорьевич

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Минина Вера Николаевна

кандидат социологических наук
Волков Алексей Павлович

Ведущая организация: Северо-Западная академия
государственной службы

Защита диссертации состоится «19» июня 2009 г в 14⁰⁰ часов на заседании диссертационного совета Д 212 199 29 по защите диссертаций на соискание ученых степеней доктора социологических наук при ГОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им А И Герцена» по адресу 191186, г Санкт-Петербург, наб реки Мойки, д 48, корп 6, ауд 26

С диссертацией можно ознакомиться в Фундаментальной библиотеке РГПУ им А И Герцена

Автореферат разослан « 18 » мая 2009 г.

Ученый секретарь
Диссертационного совета,
кандидат социологических наук

 С А Жиленко

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования проблем управления кросс-культурными отношениями в организации связана с необходимостью научного обоснования транснациональных процессов, которые происходят в бизнесе и в экономике Организации функционируют в сложной внутренне противоречивой полиэтнической и поликультурной среде современного мегаполиса. Взаимодействие работников, представляющих различные этнические группы, оказывается существенным фактором управления. Управление оптимизацией кросс-культурных отношений становится неотъемлемым условием функционирования организации.

Предпринимательство выходит за пределы национальные рамки, вовлекая в свою орбиту все большее число людей, принадлежащих к различным типам национальной культуры. Влияние кросс-культурных факторов на характер взаимодействий в организациях постоянно возрастает. Традиции, ценности и нормы одного народа воздействуют на культуру другого народа. В основе причин возникновения конфликтов или достижения консенсуса оказываются не только производственные факторы, но и обстоятельства, обусловленные этническими различиями. Модели управления, укорененные в экономике Китая, адаптируются на предприятиях, действующих в российском мегаполисе. Формирование организационной культуры на иностранных предприятиях с китайским капиталом происходит в результате взаимопроникновения двух культур – русской и китайской. Влияние кросс-культурных факторов особенно сказывается на деловой активности работников. Отсюда возникает необходимость выявления кросс-культурной проблематики с позиции социологии.

Предприятия с иностранным капиталом – динамичный сектор российской экономики. Россия оказалась в первой десятке по объему иностранных инвестиций. Одной из самых активных стран-инвесторов является Китай. Объем инвестиций КНР в российскую экономику может составить к 2020 году более 20 млрд долларов. Для того, чтобы закрепиться на российском рынке, иностранные предприятия должны ответить на стратегические вызовы современной экономики. К этим вызовам относятся: выбор стратегий выхода и укрепления в условиях национального рынка, выбор стратегий работы с персоналом организации, иностранные или российские граждане должны составить персонал и команды для руководства организацией.

Социологические исследования, изучающие проблемы кросс-культурных отношений на китайских предприятиях, действующих в Санкт-Петербурге, могут быть использованы при разработке целевых социально-экономических и культурно-просветительских программ в отношении профессиональных групп и отдельных этнических групп, таких как работники иностранных предприятий, представители китайской диаспоры и стран Юго-Восточной Азии. Такие исследования могут постепенно составить

базу для развития современной социологической концепции управления оптимизацией кросс-культурных отношений в организации

Степень научной разработанности проблемы. Проблематика изучения процессов управления кросс-культурными отношениями в организации, со всей очевидностью, входит в предметную область исследований социологии управления. Несмотря на рост интереса и количество исследований, в отечественной социологии данная проблематика пока находится в начальной стадии разработки. Анализ кросс-культурных отношений в организации составляет относительно самостоятельную область социологии и требует комплексного подхода на основе синтеза концепций методологического характера, теорий среднего уровня и прикладных исследований, а также привлечения правовой, политической, социально-психологической и других областей научного знания. Для определения степени разработанности данного направления необходим историографический анализ публикаций по этой теме.

Методологическим основанием и теоретической предпосылкой изучения кросс-культурных отношений, как разновидности социальных действий людей, является структурно-функциональный подход. Он предполагает обращение к наследию социологической мысли. В рамках этого направления следует выделить работы Э. Дюркгейма, П. Сорокина, Т. Парсонса и Р. Мертона.

Анализ дискуссии российских и белорусских исследователей Е. М. Бабосова, В. И. Добренькова, Г. Е. Зборовского, А. И. Кравченко, Н. Б. Костиной, И. О. Тюриной, М. В. Удальцовой о предмете социологии управления позволяет рассмотреть место и роль кросс-культурных отношений в системе управления организацией. Особо следует обратить внимание на эвристический потенциал концепции академика А. В. Тихонова, в которой определены познавательные возможности проблемного поля социологии управления.

Теоретическим основанием для определения специфики кросс-культурных отношений в качестве неотъемлемого элемента системы управления в организации является социальное измерение управления, охарактеризованное в работах А. Ф. Борисова, Э. Ф. Бургановой, В. Н. Мининной, М. В. Павенкова и С. С. Танхаева.

Важное методологическое значение для исследования имеет дискуссия по проблеме социологического воображения среди зарубежных исследователей З. Баумана, Э. Гидденса, Р. Миллса, Н. Смелзера и П. Штомпки.

Для понимания сути исследовательского подхода, предложенного в диссертационном исследовании, существенное значение имеет анализ дискуссии по поводу содержания концептов «кросс-культурная социология», «кросс-культурная психология», «кросс-культурный менеджмент» и «межкультурная коммуникация». В дискуссии приняли участие такие российские ученые, как Т. Г. Грушевицкая, В. В. Кочетков, Т. Н. Персикова, В. Д. Попков, А. П. Садохин, С. Г. Тер-Минасова и П. Н. Шихирев.

В современной литературе последнего десятилетия различные аспекты организационной культуры, в том числе и кросс-культурных отношений, исследовали такие российские и китайские социологи, как В А Абчук, О Я Гелих, В Г Зарубин, П В Романов, Чжан Тиннань, Ли Ячунь, Э Шейн

Проблемы современного менеджмента и управления человеческими ресурсами в Китае изучались в работах Лю Гана, Гу Инвэя, Юй Иньшия, Чэнь Кайбина, Юй Кайчэна, Пун Кит-фая, Чинь Квай-Сана, Ху Лао, Шу Цзяньмина и Чжан Вэньвэя

Среди зарубежных ученых, имевших опыт в исследовании корпоративной культуры, можно выделить, прежде всего, работы И Ансоффа, Т Питерса и Р Уотермена, а также Д В Ньюстрона, Л Смирсича, М Хетча, Дж Хоманса, и Г Хофштеде В данных работах детально описываются практические исследования, проводимые в организациях, и специфика полевой работы социолога в организации

Проблемы и барьеры коммуникации в межкультурной среде изучаются в работах С П Мясоедова, З В Сикевич, Л М Дробнжевой, D Richard, L Samovar, R Porter, L Hoescklin

Отдельную область теоретических исследований составляют работы, посвященные проблеме количественной и качественной стратегий прикладного социологического исследования Среди отечественных и зарубежных исследователей, работающих в этой области, следует упомянуть имена М К Горшкова, И Ф Девятко, Е Ковалева, Д Корбин, А Левенсона, А Страуса, Т Шанина, Ф Э Шереги, И Штейнберга, В А Ядова

Объектом исследования являются кросс-культурные отношения в организации

Предметом исследования является управление кросс-культурными отношениями в организации.

Цель исследования состоит в изучении факторов и процессов, раскрывающих социальную природу управления кросс-культурными отношениями в организации, а также выработке рекомендаций социально-практического характера

Исходя из целей, в работе поставлены и решаются задачи:

- 1 Осуществить теоретический анализ отечественных и зарубежных источников по проблеме управления кросс-культурными отношениями в организации
- 2 Определить место проблематики кросс-культурных отношений в контексте современного научного знания в проблемном поле социологии управления
- 3 Разработать научно-методический аппарат эмпирического исследования управленческого регулирования кросс-культурных отношений в организации
- 4 Осуществить сбор репрезентативной эмпирической информации, сформировать базу социологических данных, характеризующую тенденции управления оптимизацией кросс-культурных отношений на китайских предприятиях, действующих в Санкт-Петербурге

5 Провести анализ социологических данных с целью выявления факторов, влияющих на управление кросс-культурными отношениями в организации

6 Разработать социально-практические рекомендации, обеспечивающие гармонизацию кросс-культурных отношений в организации

Основная гипотеза исследования кросс-культурные отношения являются существенным элементом системы управления, который, на основании взаимообогащения культурных традиций и ценностей, регулирует и гармонизирует отношения между работниками в организации

Теоретико-методологической основой исследования послужил системный подход, опирающийся на такие гносеологические принципы, как диалектика, самоорганизация, историчность, социальное моделирование в процессе социального познания, структурно-функциональный подход, в соответствии с которым было определено место кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления, методы социологического анализа – глубинное интервью и раздаточное анкетирование – стали инструментами выявления тенденции, характеризующей специфику управления кросс-культурными отношениями в организации

Эмпирическую базу исследования составили результаты оригинального прикладного исследования, проведенного соискателем в 2006 – 2007 годах, по теме «Управление кросс-культурными отношениями в организации» на китайских предприятиях, действующих в Санкт-Петербурге. Генеральная совокупность на исследуемых предприятиях составила 196 человек, квотная выборка в ходе раздаточного анкетирования составила в ОАО «Тяньши» 42 респондента, в ООО «Виольтга» – 26 респондентов, в НОУ «Конфуций» – 18 респондентов. Количество участников глубинного интервью – 36 респондентов

Научная новизна диссертационного исследования заключается в доказательстве того, что кросс-культурные отношения являются содержательным элементом управления организацией, которое основано:

- на обобщении теоретических подходов исследования кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления,
- на эмпирическом изучении кросс-культурных отношений, основанном на учете социальных и этно-культурных факторов, влияющих на процесс управления в организации,
- на раскрытии тенденций, характеризующих процесс управления кросс-культурными отношениями на примере китайских предприятий, которые действуют в Санкт-Петербурге,
- на введении в научный оборот социологической базы данных, раскрывающей специфику кросс-культурных отношений и относящейся к предметной области социологического анализа управления в организации.

На защиту выносятся следующие **основные положения**:

1. Изучение кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления позволяет в онтологическом аспекте исследовать реальную управленческую практику организаций, а в гносеологическом

аспекте – процессы управления людьми, отношениями, процессы управления результатами и управления системами в организации

2 Эвристические возможности социологического анализа позволяют рассматривать кросс-культурные отношения в качестве разновидности социального действия в сфере управления и выявить принципы взаимодействия между работниками, структурные элементы кросс-культурных отношений, системный характер и особенности мотивации работников, которые трудятся на иностранных (китайских) предприятиях в современной России

3 Кросс-культурные отношения – это социологический концепт, который раскрывает содержательный аспект взаимодействия работников различной этнической принадлежности, основывающийся на взаимообогащении культурных традиций и ценностей, а также предполагающий регулирование и гармонизацию кросс-культурных отношений в организации

4 Отличительными признаками китайской модели управления в организации являются протекционизм, доминирование учетных и контролирующих функций в деятельности менеджеров Эта модель ориентирована на традиционные ценности китайской культуры послушание, лояльность и приоритет личности руководителя Специфические особенности национальной модели управления находят отражение в деятельности китайских предприятий на территории России

5 Процесс сознательного, целенаправленного регулирования кросс-культурными отношениями является социально существенным фактором управления в организации, значение этого фактора возрастает в том случае, если предприятие является многонациональным по составу работников

Теоретическая значимость исследования заключается в изучении кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления Данный подход включает обоснование понятийного аппарата исследования и представления о социальной обусловленности кросс-культурных отношений, необходимость учитывать роль традиций и ценностей, присущих различным культурам, в разработке оптимальных методов управления и поведенческих стратегиях в сфере управленческой деятельности. Эти разработки могут быть использованы и развиты при изучении комплекса социальных, экономических, культурных и социально-психологических дисциплин

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты и разработанная методика могут быть использованы руководителями различного уровня организаций всех форм собственности в качестве методологической базы для выработки оптимальных методов стимулирования трудовой деятельности и управления персоналом, в частности, коррекции трудового поведения на иностранных (китайских) предприятиях Представленный материал может использоваться в учебном процессе ВУЗов для преподавания таких дисциплин как «Социология управления», «Организационное поведение», «Управление персоналом», «Основы менеджмента»

Апробация основных положений диссертационного исследования осуществлена автором на основе публикации четырех работ и в ходе обсуждения на всероссийской конференции «Гуманитарные технологии и инновационные аспекты управления человеческими ресурсами» (Санкт-Петербург, 26 февраля 2008 года), международной научно-практической конференции «Социально-экономическое положение России в новых геополитических и финансово-экономических условиях реалити и перспективы развития» (Санкт-Петербург, 4 декабря 2008 года), II международной научно-практической конференции «Искусство и диалог культур», (Санкт-Петербург, ноябрь 2008 г), VIII международной научно-практической конференции «Менеджмент XXI века Управление инновациями» (Санкт-Петербург, 26-27 ноября 2008 г); IV международной студенческой конференции «Инновационные проекты в области предпринимательства, менеджмента, экологии и образования» (Санкт-Петербург, 28-29 апреля 2008 года)

Структура работы включает введение, две главы, заключение, список литературы, приложения, изложенные на 187 страницах

Основное содержание работы

Во введении диссертации обосновывается актуальность избранной темы, характеризуется степень научной разработанности проблемы, определены объект и предмет, уточняются цель и задачи, гипотеза исследования, выделяется научная новизна, раскрываются методология, теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования.

Первая глава работы **«Кросс-культурные отношения как объект социологического анализа»** посвящена характеристике основных подходов в изучении кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления

В первом параграфе **«Социологический подход к исследованию кросс-культурных отношений»** раскрывается и обосновывается социальный характер категории «кросс-культурные отношения» и ее отражение в контексте общей социологии и социологии управления. С социологической точки зрения, кросс-культурные отношения представляют собой разновидность социальных отношений. Это отношения людей друг с другом, складывающиеся в исторически определенных общественных формах, в конкретных условиях места и времени. Кросс-культурные отношения формируются между социальными субъектами в сфере производства, управления, общественной и социальной жизни. Кросс-культурные отношения складываются между различными социальными и этно-национальными группами в процессе создания, сохранения и воспроизводства культурных ценностей и норм, условий становления и развития личности, удовлетворения материальных, социальных и духовных потребностей.

Исследование кросс-культурных отношений с позиции социологии управления имеет ряд специфических особенностей. Первая особенность

состоит в том, что реальные факты, составляющие живую социальную ткань управленческой деятельности, представляют собой взаимодействия тех людей, которые управляют работниками, и самих работников, не включенных в управленческую деятельность и вынужденных подчиняться первым, выполняя их распоряжения, приказы, указания.

Вторая особенность заключается в том, чтобы из множества фактов управленческой деятельности выделить те, которые наиболее важны, типичны для характеристики кросс-культурных отношений в организации

Еще одна особенность исследования кросс-культурных отношений с позиции социологии управления обусловлена необходимостью объяснить, почему в системе управленческой деятельности появляются те или иные новшества, в силу каких обстоятельств возникают новационные способы их реализации в управленческих процессах

Но если социолог сумеет определить тенденции развития управленческой деятельности и оценить важность, практическую значимость изучения кросс-культурных отношений, их конструктивность и эффективность в качестве инструментов управления, то это будет означать, что социология управления обладает еще одной особенностью. Она включает возможность построения наиболее вероятных направлений и сценариев развития управленческой деятельности в будущем. Иными словами, речь идет о функции прогнозирования, а значит, мы предполагаем возможность совершенствования управленческой деятельности. Инструментом совершенствования оказывается знание о закономерностях и тенденциях развития кросс-культурных отношений в организации

Определив наиболее вероятную траекторию дальнейшего развития управленческой деятельности, социология управления получает возможность формулировать научно обоснованные рекомендации по совершенствованию системы управления в конкретных организациях (в нашем случае – на китайских предприятиях). Социологическое знание, превращенное в практические рекомендации, является реально действующим средством повышения эффективности управленческой деятельности

Выявление специфических особенностей исследования кросс-культурных отношений позволяет рассмотреть функции социологии управления в новом измерении

Первая из функций социологии управления – познавательная. Знание социальной природы, особенностей кросс-культурных отношений способствует изучению особенностей управления на предприятиях с китайским капиталом как специфической сферы трудовой деятельности в организации, определить ее роль и значимость в развитии современного российского мегаполиса, его сложного поликультурного и полиэтничного пространства

Вторая функция социологии управления – оценочная. Ее сущность состоит в том, чтобы оценить, в какой мере соответствует или, напротив, не соответствует существующая на китайских предприятиях система управления основным тенденциям развития российского общества, отвечает

ли она социальным ожиданиям, потребностям и интересам работников, способствуют ли традиции русской и китайской культуры взаимообогащению моделей управления, насколько развивают или сковывают инициативу работников кросс-культурные взаимодействия в организации

Третья функция социологии управления – прогностическая. Она направлена на выявление наиболее вероятных и желательных изменений в управленческой деятельности в пределах ближайшего или более отдаленного будущего, т.е. на определение возможных траекторий развития управления, на его прогнозирование. Кросс-культурные отношения являются наиболее динамичной областью взаимодействия между работниками, которые принадлежат различным этническим группам.

Четвертая функция социологии управления – образовательная (обучающая). Сущность ее состоит в том, чтобы на основе определения и оценки значимости тех или иных управленческих концепций, тенденций их развития и совершенствования, прогнозирования их развития в будущем распространять знания об управлении, т.е. об основных его задачах, функциях, механизмах реализации. Речь идет о распространении знаний через систему образовательных учреждений различного уровня, институтов и центров повышения квалификации, переобучения и переквалификации кадров, помогающую им лучше понять, в чем заключается сущность процессов управления, приобрести знания, умения и навыки практического осуществления управленческой деятельности. Реализация данной функции актуальна для Санкт-Петербурга. Этот российский мегалополис является местом деятельности многих зарубежных компаний.

Социология управления может выполнять еще одну важную социальную функцию – функцию обогащения управленческих кадров новыми приемами, технологиями управления, превращаясь тем самым в практически действующее средство совершенствования системы управления. Кросс-культурные отношения, исследованные в предметном поле социологии управления, превращаются в существенный фактор и инструмент оптимизации производственных отношений, урегулирования конфликтов и достижения производственного консенсуса.

Таким образом, кросс-культурные отношения возникают в процессе взаимодействия субъектов социальной жизни в сфере управления. Кросс-культурные отношения складываются между социальными и этнонациональными группами в ходе создания, сохранения и воспроизводства культурных ценностей и норм. Кросс-культурные отношения являются условием становления и развития личности, способом удовлетворения ее материальных и духовных потребностей. Кросс-культурные отношения, как фактор организационно-управленческих отношений, изучаются в проблемном поле социологии управления.

Во втором параграфе «Структурно-функциональный подход как торетико-методологическая основа изучения кросс-культурных отношений» раскрываются идеи П. Сорокина, Т. Парсонса и Р. Мертона.

Содержание данного метода выражено в понятии «структура социального действия» Это дает основание рассматривать кросс-культурные отношения в качестве разновидности социального действия в сфере управления Познавательные возможности структурного функционализма позволяют выявить принципы взаимодействия между работниками, структурные элементы кросс-культурных отношений, системный характер и особенности мотивации работников, которые трудятся на иностранных (китайских) предприятиях в современной России

Наряду с понятием «социальное действие» представители структурного функционализма рассматривают и понятие «социальное пространство» Понятие социального пространства является инструментом исследования принципов иерархии и структурирования социальных отношений Его содержание раскрывается в творчестве П Сорокина и Р Мертон Возникает логическая цепочка рационального осмысления кросс-культурных отношений, включенных в границы социального пространства «социальная стратификация» – «социальная мобильность», «функции-дисфункции социальной системы», «явные-латентные функции социальной системы»

С позиции П Сорокина любая из социальных групп, возникающих внутри предприятия, отличается внутренней целостностью Люди, принадлежащие к одинаковым этно-культурным группам и выполняющие практически идентичные функции в пределах каждой из этих групп, находятся в одинаковом социальном положении Устойчивость этно-культурных групп позволяет определить размер дистанции между ними внутри пространства предприятия Чем больше сходства в наборе традиций и ценностей, тем ближе они друг к другу в социальном пространстве Наоборот, чем значительнее и существеннее различия, тем больше социальная дистанция между ними Таким образом, работники могут сформировать сложный баланс кросс-культурных взаимодействий, отдавая предпочтение одной из конкурирующих сторон В результате может быть сформирована сложная комбинация отношений на различных уровнях Многоступенчатая конкуренция обеспечит устойчивость организации

Определяющей чертой социологического видения Мертона является его сфокусированность на социальной структуре, которую необходимо изучать во многих аспектах В аспекте генетическом – как она возникла, в аспекте функциональном – как она влияет на поведение людей, в аспекте статическом – как она функционирует, и в аспекте динамическом – как она изменяется

Данный подход позволяет рассматривать не только элементный состав кросс-культурных отношений, но и то, как кросс-культурные отношения вписываются в социальное поликультурное пространство Санкт-Петербург, как современный мегаполис, является именно таким социальным поликультурным пространством Под этим углом зрения в кросс-культурных отношениях нас интересует 1) организованный контекст социальных отношений, в которые вовлечены члены общества или группы, 2) смоделированный, регулярно повторяющийся характер отношений, 3)

наличие глубоко скрытого, базового уровня (латентных функций), 4) социальный и культурный контекст, оказывающий фильтрующий эффект на характер реальных отношений (поведение, убеждения, отношения, мотивацию индивидов)

В третьем параграфе «Функции кросс-культурных отношений в организации» раскрываются классические и современные подходы к исследованию культурных различий

Культурные различия проявляются во всех сферах социальной жизни. Еще в начале 60-х годов XX века американские социологи Ф. Клакхон и Ф. Стродтбек выделили пять основных проблем и оснований для сравнения ценностей разных культур

1) Каково отношение человека к природе? (Подчинение природе – гармония с природой – подчинение природы)

2) Каков временной фокус человеческой жизни? (Прошлое – настоящее – будущее)

3) Какова модальность человеческой активности? (Существование – становление – делание)

4) Какова модальность отношения человека к человеку? (Подчинение – сотрудничество – автономность)

5) Каков характер истинной человеческой природы? (Злая – нейтральная – смесь добра и зла – добрая). Иными словами, в каждой культуре ставятся и решаются вопросы, соответствующие перечисленным аспектам человеческой жизни

Благодаря подходу Ф. Клакхон и Ф. Стродтбека можно отличать одну культуру от другой с помощью специфических решений, которые ищут и находят в каждой проблемной области. Решения зависят от того, какой смысл придается человеком жизни вообще, а также времени и природе, в частности.

Учитывая современный уровень исследования этой темы, можно значительно расширить перечень оснований для выявления культурных различий. Кроме тех оснований, которые были перечислены выше, следует добавить такие основания: отношение к окружению, отношение ко времени, ориентация деятельности, направленность ответственности, концепция пространства, дистанция власти, преодоление неопределенности.

Вторая глава работы «Управленческое регулирование кросс-культурных отношений в организации» посвящена социологическому анализу кросс-культурных отношений, который позволяет выявить закономерности влияния китайской культурной традиции на формирование национальной модели управления, определить специфику работы китайских предприятий в современной России и разработать модель управления кросс-культурными отношениями на китайских предприятиях в России.

В первом параграфе «Влияние культурной традиции на формирование национальной модели управления в Китайской Народной Республике» отмечается, что эволюция системы управления кадрами в китайских организациях прошла три стадии. Первая стадия с 1949 по 1977

годы Для системы управления – это период соответствия принципам плановой экономики, когда была поставлена цель – пожизненная чашка риса, должность и зарплата. Переход на другую работу строго контролировался посредством регистрации граждан и большую часть своей жизни китайцы имели только одно место работы. Эту систему еще называли «железной чашкой риса», что, по сути, означало «Как бы ты ни работал, все равно будет, что поесть». Более того, родители могли передавать свое рабочее место детям. Вторая стадия с 1978 до середины 1990-х годов. Это стадия кардинального пересмотра традиционной системы управления кадрами предприятия. Изменение системы регистрации граждан способствовало смене рабочего места в процессе профессиональной карьеры. С середины 1990-х годов по настоящее время – стадия перехода от традиционного управления кадрами к современным системам управления персоналом.

Центральной проблемой реформы управления китайскими организациями является разработка концепции управления человеческими ресурсами, отвечающей современным требованиям рыночной экономики. Рыночная экономика требует пересмотра системы управления людьми в компании, разумеется, с учетом национальной культуры и конфуцианской этики. В первую очередь, необходимо вовлечение сотрудников в управление организацией и формирование активного поведения работников.

Что касается технологических характеристик управления персоналом, то в китайских компаниях наиболее широко представлены следующие отдельные функциональные технологии управления персоналом. Во-первых, поиск и привлечение персонала. Информация о вакансиях объявляется китайскими компаниями, главным образом, на национальных и городских выставках, а также посредством рекламы в городских и региональных газетах и центрах занятости. Необходимым звеном найма выступает собеседование при приеме на работу. Во-вторых, формирование заработной платы в компаниях. В большинстве компаний, сотрудники которых участвовали в нашем опросе, осуществляется многовариантный подход к системе управления зарплатой. Таким образом, структура зарплаты специфична для разных типов работников (рабочих, менеджеров по продажам, бухгалтеров и пр.)

Результаты проведенных исследований позволяют сделать предположение, что на смену административно-правовой модели управления придет стратегическая модель управления. При этом китайская модель будет ориентирована на послушание, лояльность и приоритет личности руководителя.

Во втором параграфе «Анализ проблем кросс-культурных отношений на китайских предприятиях в России» подчеркивается, что технология социологического исследования, проведенная соискателем, опирается на сочетание количественной и качественной стратегии.

Количественный подход представляет собой такую методологию и конкретные исследовательские практики, когда отправной точкой исследования являются теоретические гипотезы, которые в процессе

исследования верифицируются (подтверждаются) При этом процедура верификации построена на использовании математики в качестве доказательства на измерении социальных признаков, интересующих исследователя, и математическом анализе полученной социологической информации

Качественный подход представляет собой такую методологию социологического исследования и конкретные социологические практики, целью которых является изучения социальных явлений и процессов, прежде всего, с точки зрения действующего индивида как начала любой социальности, интерпретирующего мир вместе с другими людьми, действующего в нем в соответствии со своими интерпретациями Исследователь здесь должен непременно «погрузиться» в мир личностных смыслов изучаемых людей, понять мотивы и цели их поступков, их объяснения происходящего, чтобы потом конструировать понятия, призванные вобрать в себя этот субъективный опыт

Количественная и качественная стратегии проведения исследования отличаются друг от друга а) методом получения знания – формализованными (математико-статистическими) или неформализованными (глубинные интервью, фокус-группы, брейн-сторминги), б) уровнем изучения явлений – социальные и профессиональные группы или индивид и малые группы

В ходе социологического исследования предприятие рассматривалось как социальная система, имеющая сложную структуру, деятельность которого включает экономические, организационные и социальные аспекты В рамках этой деятельности изучались такие феномены как мотивация персонала, конфликты, нормы в организации, проблема формализации и коммуникации на предприятии Исследование проводилось в китайской транснациональной корпорации ООО «Тяньши», ООО «Виольга» и НОУ «Конфуций»

Результаты исследования показали, что проблема незнания языка стоит наиболее остро среди всех барьеров кросс-культурной коммуникации Либо опыт работы, либо знание языка, – как правило, руководству приходится выбирать только одно из них, людей, обладающих и тем и другим, трудно найти В ходе интервью выяснилось, что помимо вербального языка, невербальный язык также играет важную роль в ходе кросс-культурных отношений Исследования выявили, что особенности и различия невербальных языков могут привести к непониманию и недоразумениям Кроме того, одной из основных причин кросс-культурных конфликтов и неуспешности многих иностранных компаний, в том числе и китайских, работающих в России, является неосведомленность сотрудников, как иностранных, так и российских, относительно культуры, обычаев, традиций и привычек своих коллег Следовательно, необходимо владеть как можно большей информацией о них руководящему аппарату, в частности, путем проведения всевозможных тренингов и курсов в рамках организации

В третьем параграфе «Социальное пространство культуры как основа управления на китайских предприятиях в России» обобщены

результаты анкетного опроса, проведенного по программе социологического исследования «Управление кросс-культурными отношениями в организации» Основные результаты исследования таковы

На вопрос анкеты «Как Вы относитесь к своим иностранным коллегам?», – ответы респондентов распределились следующим образом

	ОАО «Тяньши»		ООО «Виольга»		НОУ «Конфуций»	
	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%
Так же как и к своим соотечественникам	5	11,9	3	11,5	9	50,0
Есть некоторые барьеры в общении, но в целом это не мешает работе	8	19,0	6	23,1	6	33,3
Барьеры в общении создают некоторые сложности в работе, что снижает эффективность работы предприятия	18	42,9	6	23,1	2	11,1
В силу культурных различий и непонимания друг друга, считаю, что иностранным предприятиям нужно нанимать только местных работников	11	26,2	11	42,3	1	5,6
ВСЕГО	42	100	26	100	18	100

Данный вопрос выявляет отношение самих сотрудников к использованию иностранных работников в организации Против использования иностранных сотрудников выступают более 40% опрошенных в ООО «Виольга» Противоположной точки зрения придерживаются респонденты НОУ «Конфуций» Половина из них относятся к своим иностранным коллегам так же, как и к своим соотечественникам

На вопрос анкеты «Часто ли у Вас возникают конфликты с иностранными коллегами?», – ответы респондентов распределились следующим образом

	ОАО «Тяньши»		ООО «Виольга»		НОУ «Конфуций»	
	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%
Никогда	8	19,0	4	15,4	3	16,7
Редко	6	14,3	7	26,9	4	22,2
Иногда	9	21,4	5	19,2	5	27,8
Часто	19	45,2	10	38,5	6	33,3
ВСЕГО	42	100	26	100	18	100

По данному вопросу мы получили практически схожие результаты по всем трем организациям Почти у трети респондентов на всех трех предприятиях возникали когда-либо конфликты разного характера со своими иностранными коллегами

На вопрос анкеты «Испытываете ли Вы дискомфорт при общении со своими иностранными коллегами или при контакте с иной культурой?», - ответы респондентов распределились следующим образом

	ОАО «Тяньши»		ООО «Виольтга»		НОУ «Конфуций»	
	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%	кол- во (чел)	%
Никогда	4	9,5	1	3,8	1	5,6
Редко	4	9,5	2	7,7	2	11,1
Иногда	9	21,4	6	23,1	5	27,8
Часто	25	59,5	17	65,4	10	55,6
ВСЕГО	42	100	26	100	18	100

Больше половины опрошенных на всех трех предприятиях испытывают дискомфорт при общении со своими иностранными коллегами Дискомфорт может быть вызван разными причинами языковой барьер, манера поведения, отношение к работе и т д

Сочетание количественной и качественной стратегии в ходе проведенного нами прикладного социологического исследования позволило собрать достоверный фактический материал, обработать эмпирические данные и обобщить результаты исследования о деятельности иностранных (китайских) предприятий на территории России В ходе исследования выявлена социальная природа языкового общения между работниками, принадлежащими к различным этническим группам, раскрыт механизм возникновения и профилактики конфликтов, выявлены особенности процесса адаптации эмигрантов в условиях российского мегаполиса

В заключении диссертации излагаются наиболее важные выводы исследования, обозначается его перспектива в отраслевой области социологического знания – социологии управления

Установлено, что изучение кросс-культурных отношений в проблемном поле социологии управления позволяет в онтологическом аспекте исследовать реальную управленческую практику организаций, а в гносеологический аспект – процессы управления людьми, управления отношениями, управления результатами и управления системами в организации

Познавательные возможности структурного функционализма позволяют выявить принципы взаимодействия между работниками, структурные элементы кросс-культурных отношений, системный характер и особенности мотивации работников, которые трудятся на иностранных (китайских) предприятиях в современной России

При достижении данных результатов были решены следующие задачи.

Во-первых, проведен анализ теорий и подходов, описывающих критерии управления факторами межкультурных отношений в организации. А именно, выявлены основные элементы культурных различий, которые непосредственно могут послужить инструментом при управлении человеческими факторами в многонациональной организации. Эти элементы включают отношение к окружающим, отношение ко времени, отношение к людям, направленность ответственности и дистанцию власти.

Во-вторых, выявлено, что в рамках китайской модели управления на традиционном китайском предприятии работник воспринимается как «инструмент», а не как субъект управления операциями. Специфичность китайских управленческих технологий, связанная с доминирующими в национальной психологии ценностями послушания и лояльности лично к руководителю, где инициативность работника может трактоваться как непочтительность, снижает значимость и замедляет развитие новых управленческих технологий, ориентированных на активность среднего управленческого звена и специалистов. Специфические особенности национальной модели управления находят отражение в деятельности китайских предприятий на территории России.

В-третьих, при помощи методов социологического анализа – глубинного интервью и раздаточного анкетирования – была выявлена специфика управления кросс-культурными отношениями в организации, раскрыта социальная природа языкового общения между работниками, принадлежащими к различным этническим группам, был определен механизм возникновения и профилактики конфликтов, а также выявлены особенности процесса адаптации эмигрантов в условиях российского мегаполиса.

Проведенное исследование позволило обосновать необходимость внедрения новых управленческих подходов, учитывающих кросс-культурный фактор. К ним относятся инструментальный, психологический и мотивационный подходы.

Инструментальный подход подразумевает разработку такой системы управления, которая исключает влияние национальных особенностей. Для реализации данной системы необходимо, во-первых, свести к минимуму регулирующее вмешательство в трудовые процессы, во-вторых, упростить набор трудовых действий исполнителей-операционистов.

Психологический подход ориентирован на то, что производственные и межкультурные отношения – это, прежде всего, отношения между людьми. Сами отношения могут быть гармоничными только в том случае, если они строятся на принципах взаимного уважения. Кросс-культурный аспект взаимного уважения не может сводиться к уважению отдельно взятой личности, а должен распространяться на уважение традиций, обычаев и ценностей народа, к которому принадлежит данный человек. В рамках многонационального предприятия данный фактор имеет существенное значение.

Мотивационный подход обращается к анализу материальных и моральных стимулов трудовой деятельности. Работая в иностранной компании и общаясь с иностранными коллегами, многие сотрудники могут испытывать психологический дискомфорт. Этот дискомфорт может быть компенсирован более высокими материальными стимулами. Для работника важно, чтобы результаты его труда зависели от прибыли компании, чем выше доходы предприятия, тем большей должна быть заработная плата работника. Наряду с этими стимулами целесообразно создать специальный премиальный фонд для поощрения тех сотрудников, которые проявили инициативу в области гармонизации кросс-культурных отношений. В соответствии с теорией мотивации, при использовании вышеперечисленных методов «мотивационные веса» выравниваются. Работник, видя материальную и моральную заинтересованность, активно работает на благо организации.

Новые управленческие подходы, учитывающие кросс-культурный фактор, позволяют разработать практические рекомендации для консультантов и менеджеров, работающих на китайских предприятиях в России.

1 Необходимо организовывать внутрифирменные мероприятия, способствующие сближению российских и китайских сотрудников. К этим мероприятиям относятся, например, «соревнование по русскому языку» (проводить среди иностранных сотрудников, и при этом российские сотрудники выступают как жюри), «лучший повар китайских блюд» (проводить среди российских сотрудников, при этом китайские сотрудники – жюри), проведение национальных праздников (как российских, так и китайских).

2 Целесообразно вручение почетных грамот, присвоение званий, таких, например, как «Почетный работник», «Лучший иностранный работник», «Лучший российский работник» и т.д.

3 Необходимо проводить конкурсы среди сотрудников, по результатам которых выбираются лучшие из них для отправки на стажировку в головной офис в Китай. Критериями выбора могут быть инициативность в работе, знание характеристик продукции компании, уровень владения китайским и русским языком.

4 Требуется конкретизировать обязанности сотрудников. При составлении должностных инструкций для работников необходимо максимально сузить область выполняемых ими работ, но при этом как можно подробнее описать содержание этих работ.

**ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
ОПУБЛИКОВАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ НАУЧНЫЕ РАБОТЫ АВТОРА:**

Статья, опубликованная в рекомендованных ВАК изданиях:

1. *Лян Л* Социология профессиональной адаптации китайских студентов в России // Известия Российского государственного педагогического университета им А И Герцена №18 (44) Научный журнал – СПб , 2007 С 387-390 – 0,6 п.л

Статьи, опубликованные в прочих научных изданиях:

2. *Лян Л* Язык и его роль в кросс-культурных отношениях современного международного бизнеса // Инновационные проекты в области предпринимательства, менеджмента, экологии и образования Материалы IV Международной студенческой конференции, 28-29 апреля 2008 г – СПб Изд-во РГПУ им А И Герцена, 2008 – С 143-147 – 0,4 п.л
3. *Лян Л* Проблема межкультурного отношения в современном мире // Социально-экономическое положение России в новых геополитических и финансово-экономических условиях: реалии и перспективы развития Сборник научных статей Вып 5 / Под общ ред В В Тумалева – СПб . Изд-во НОУ ВПО Института бизнеса и права, 2008 – С 228-232 – 0,4 п.л
4. *Лян Л* Роль языка в международном бизнесе // Искусство и диалог культур II-я международная научно-практическая конференция Вып 2 сборник научных трудов / Под ред П А Кудина – СПб Изд-во НОУ «Экспресс», 2008 – С 232-236 – 0,35 п.л

2/1

Подписано в печать 18 мая 2009 г Формат 60x84/16

Бумага офсетная Печать офсетная

Объем 1,3 п. л Тираж 100 экз Заказ № 1575

Отпечатано в типографии «Восстания – 1»

191036, Санкт-Петербург, Восстания, 1