

На правах рукописи



Свидин Николай Александрович



**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ
НА СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ: ПРОБЛЕМЫ
И ПЕРСПЕКТИВЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

Специальность 22 00 08 – Социология управления

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

22 МАЙ 2008

Пятигорск - 2008

Работа выполнена в Пятигорском государственном
технологическом университете

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Коргова Марина Анатольевна

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Напсо Марианна Даулетовна

кандидат социологических наук, доцент
Серикова Валерия Валентиновна

Ведущая организация: Северо-Кавказская академия
государственной службы
филиал в г. Пятигорске

Защита состоится 23 мая 2008 года в 10-00 на заседании диссертационного совета ДМ 212 194 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) наук при Пятигорском государственном технологическом университете по адресу 357500, Ставропольский край, г Пятигорск, пр 40 лет октября, 56, ауд 120

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Пятигорского государственного технологического университета по адресу г Пятигорск, пр 40 лет Октября, 56 корп 1

Автореферат разослан 23 апреля 2008 года

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор исторических наук, доцент



Г.Н. Рыкун

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования Осуществляемый в нашей стране переход к рынку, к постиндустриальному обществу требует научного подхода к управлению предприятиями. Командно-административная система управления, присущая социалистической экономике, стимулирующая самодостаточность управленческой деятельности и блокирующая переход к гуманистическому управлению, медленно, но неизбежно уходит в прошлое. На смену ей приходит эффективное управление в условиях рынка – менеджмент, объектом которого являются люди, их деятельность и многообразные отношения, возникающие между людьми в процессе труда и управления¹.

Все более актуальным становится научное исследование проблем, связанных с умением руководителей использовать организационные отношения как действенное средство в управленческой деятельности. Как показывает практика лучших зарубежных и отечественных компаний, в организационных общностях оптимальное состояние организационных отношений способствует устойчивому росту производительности труда, снижению текучести кадров, улучшению социально-психологического климата, ослаблению социальной напряженности.

Отечественные и зарубежные специалисты справедливо подчеркивают особую роль организационных отношений в системе менеджмента организации, что связано прежде всего с возрастанием роли личности работника в современных организациях и интересубъектностью менеджмента. Формирование организационных отношений, при которых процесс управления будет реализовываться с наименьшими усилиями, выступает одной из приоритетных целей менеджмента. «Организационные отношения объединяют воедино управляющую систему и создают предпосылки для ее функционирования и развития»².

Актуальность изучения данной проблематики обусловлена тем, что оптимизация всей совокупности организационных отношений, по мнению социологов, содержит в себе мощный управленческий потенциал, способствует не только повышению самооценки и сплоченности работников, раскрытию их творческого потенциала, но и образованию особой системы самоорганизации, обеспечивающей эффективное и оперативное решение организационных задач, совершенствование формальной, неформальной и внеформальной структуры организации и возникновению инноваций. Таким образом, оптимизация организационных отношений является важным условием совершенствования всей системы менеджмента в организации, улучшает качество функционирования организации и способствует ее развитию.

Особенно актуальной является проблема совершенствования организационных аспектов менеджмента является для современных российских предприятий,

¹ Общини и специјални менаџмент/ Под общ. ред. А. Ј. Гапонско и А. П. Панкрушев - М. РАГС 2000 - с. 9

² Савкина А. К., Занев Г. П., Лашманова Н. В., Дьячкова Н. В. Управление персоналом в организации С ПБ 2001 - с. 117

осуществляющих сложный трансформационный переход и нуждающихся в дополнительных ресурсах для выхода на устойчивое функционирование и развитие

Все сказанное выше обуславливает актуальность темы исследования, ее теоретическую и практическую значимость

Степень научной разработанности проблемы В научном плане сущность и содержание организационных отношений, механизмы управления ими недостаточно исследованы. Несмотря на обилие научных работ, посвященных исследованию различных аспектов управления организационными отношениями, попыток прямой постановки и разработки проблемы социологического изучения организационных отношений, в первую очередь такой их разновидности, как внеформальные отношения – значимого фактора эффективного менеджмента, практически не предпринималось. Как в зарубежной, так и в отечественной социологической литературе исследования проблемы внеформальных отношений как одного из видов организационных отношений весьма незначительны, зачастую эти отношения отождествляют с неформальной структурой организации. Недостаточно исследован механизм взаимодействия всех видов организационных отношений и влияния их на менеджмент организации. Отсутствуют и современные исследования по вопросам управления организационными отношениями в прямой связи с оптимизацией менеджмента организаций и вывода их на устойчивое функционирование и развитие.

Общетеоретическую основу исследования составили труды классиков социологии О Конта, М Вебера, Т Веблена, Э Гидденса, Э Дюркгейма, Г Спенсера, Т Парсонса, Р Мертона и др.

Организационные отношения и их влияние на менеджмент организаций начинают исследоваться в рамках первых школ менеджмента, однако в центре внимания – лишь формальные организационные отношения.

Для формирования современных представлений об организационных отношениях и концепции управления ими имеют значение труды исследователей школы «человеческих отношений» Г Мюнстенберга, МП Фоллет, Э Мейо, Ч Барнарда и школы «науки о поведении» Д Мак-Грегора, К Левина, К Арджилиса, Р Лайкерта, А Маслоу, Ф Герцберга, Д Мак-Клееланда. Этим исследователям принадлежат особые заслуги в деле изучения организационных отношений, в первую очередь неформальных.

Большой вклад в исследование организационных отношений внесли современные зарубежные специалисты в области проблем менеджмента организаций М Альберг, Т Питерс, Р Уотермен, М Мескон, Ф Хедоури, Р Фалмер, Г Кунц, С Доннел и др.

Среди отечественных теоретиков, проводивших исследование в области организационных отношений в свете разработки проблем менеджмента, можно выделить ЛЕ Басовского, АЛ Гапоненко, ВИ Кноринга, В Румянцеву, ОА Стрехова, АГ Поршнева, В Шкаатулу, АМ Чуйкина, АК Казанцева, ФА Кузина, ЛВ Карташеву и др.

Вместе с тем специфика различных видов организационных отношений, модели и технологии управления ими рассмотрены слабо как в зарубежной, так и в отечественной литературе. Некоторые аспекты обозначенных проблем исследованы в социально-психологическом либо в управленческом ключе.

Социологический подход к исследованию данной проблемы свойственен А.И. Пригожину, Е.М. Бабосову, М.В. Удальцовой, С.С. Фролову. Тем не менее, на наш взгляд, в социологии возникает новое обширное поле для научно-исследовательского поиска, ориентированного на интеграцию в социальную практику эффективного менеджмента предприятия.

Для разработки темы исследования автором использованы позитивные идеи зарубежных и отечественных ученых, отражающие стремление построить фундаментальную концепцию организационных отношений, механизмы управления ими.

Анализ зарубежных и отечественных исследований по вопросам сущности и содержания организационных отношений, по проблемам управления формальными, неформальными и внеформальными отношениями и соответствующими структурами позволяет говорить о существовании объективной необходимости исследования теоретических и методических основ этой темы как одного из ключевых звеньев в менеджменте современных организаций и предприятий.

Цель данного исследования – изучение сущности и взаимодействия всей совокупности организационных отношений, выявление методов оптимизации организационных отношений в менеджменте предприятий для перевода их в режим развития.

Для реализации данной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать теоретико-методологические основы исследования организационных отношений в менеджменте предприятий в рамках социологических концепций,

- концептуализировать социологический дискурс организационных отношений как важнейшей составляющей эффективного менеджмента предприятий,

- уточнить понятие «внеформальные организационные отношения», выявить потенциал внеформальных организационных отношений, социальную сущность, определить их роль и место в системе организационных отношений,

- исследовать динамику изучения организационных отношений в социологии и менеджменте,

- изучить опыт успешных компаний мира в многообразии мировых моделей менеджмента в вопросах управления организационными отношениями с целью адаптации его к условиям современной России,

- разработать модель и технологию оптимизации организационных отношений на современных российских предприятиях.

Объект исследования – организационные отношения в менеджменте предприятий.

Предмет исследования – механизмы оптимизации организационных отношений в менеджменте предприятий

Гипотеза исследования. В постиндустриальную эпоху, кризисным фактором развития которой являются знания, а управление ситуационно и интерсубъектно, важнейшим фактором совершенствования менеджмента предприятий для вывода их на устойчивое функционирование и развитие является оптимизация организационных отношений во всем их многообразии и прежде всего оптимизация неформальных отношений. Наиболее эффективным средством оптимизации неформальных отношений в организации является формирование и развитие корпоративной культуры.

Теоретической и методологической основой исследования послужили идеи и концептуальные представления, содержащиеся в работах отечественных и зарубежных ученых по теоретической и эмпирической социологии, общей теории управления, социологии управления, социологии организации, менеджмента, социальной психологии.

Существенное значение для исследуемой проблемы имели принципы интерпретативной социологии, специализированные изыскания в области эффективного менеджмента организаций и организационных отношений, а также традиционные методологические парадигмы социологического анализа эмпирического материала, такие как факторная операционализация, институциональный анализ, выделение ценностных ориентаций.

Работа основана на использовании таких общесоциологических принципов, как объективность, системность, детерминизм, конкретность и всесторонность, единство теории и практики, аналитического и диалектического подходов.

Инструментом исследования явился метод структурно- функционального анализа, нашли применение методы сравнения, аргументации, выявления причинно-следственных связей.

Информационной базой служили материалы изучения и обобщения современных реалий нарождающейся рыночной экономики и управления, зарубежный и отечественный опыт работы с различными видами организационных отношений.

В работе использовались результаты и выводы социологических исследований, содержащиеся в научных публикациях и трудах, специализированных периодических изданиях. Диссертационное исследование развивает идеи, которые содержатся в работах зарубежных (Т Питерс, П Друкер, Р Уотерман) и российских исследователей (А И Пригожин, В А Ядов, Г И Заславская, М В Удальцова, С С Фролов). В частности, в диссертации обосновывается положение о возможности эффективного управления организационными отношениями в целях оптимизации менеджмента современных российских предприятий и перевода их в режим развития.

Для проведения эмпирического исследования эффективности управления организационными отношениями были использованы следующие методы: анализ документов, наблюдение, анкетирование, тестирование и

интервьюирование руководителей и сотрудников шести предприятий региона Кавказских Минеральных Вод, попавших в выборку. Результаты исследования дали возможность сделать обобщения, проверить гипотезу, определить параметры различных аспектов проблемы, провести операционализацию понятийного аппарата.

Эмпирическую базу исследования составили статистические данные Министерства экономического развития, ИСПИ РАН, социологическая информация, полученная из разных регионов в плане обмена социально-управленческими знаниями, а также результаты самостоятельного социологического исследования, проведенного автором на шести предприятиях региона Кавказских Минеральных Вод в 2006 - 2007 гг. Это организации разной отраслевой принадлежности, по масштабам деятельности относятся к предприятиям среднего бизнеса: ОАО «Евроситибанк» (сфера деятельности – банковские услуги), ОАО «Веста» (строительство), ОАО «Автогазсервис» (продажа автотранспорта), Пятигорский государственный лингвистический университет (образовательные услуги), Пятигорское отделение Северокавказского банка Сбербанка России (банковские услуги), ОАО «Холод» (производство и реализация продуктов питания).

Научная новизна исследования заключается в социологическом изучении процесса управления всем комплексом организационных отношений как ключевым ресурсом оптимизации менеджмента современных организаций. Конкретные элементы научной новизны состоят в следующем:

- в рамках социологического знания разработан и реализован теоретико-методологический подход, позволяющий определить роль организационных отношений как важнейшей составляющей менеджмента организаций, обеспечивающей оптимизацию всех его предметных областей, активацию и повышение эффективности социального взаимодействия в организациях,

- предпринята попытка осуществления факторной операционализации, анализа понятия, сущности и содержания организационных отношений в контексте их доминирующего воздействия на менеджмент организаций,

- концептуализировано понятие «внеформальные организационные отношения», выявлен потенциал и социальная сущность данного вида организационных отношений, определена их роль и место в системе организационных отношений. Показано, что в неоклассическом менеджменте постиндустриальной эпохи, которому свойственна интересубъектность, они играют ключевую роль в системе организационных отношений менеджмента организации,

- прослежена эволюция повышения значимости организационных отношений в менеджменте предприятий, исследованы концептуальные аспекты взаимодействия различных видов организационных отношений и механизмы управления ими,

- проанализирован и обобщен передовой опыт по управлению различными видами организационных отношений в лучших зарубежных

организациях в различных моделях менеджмента, выявлены возможности его адаптации к условиям предприятий современной России,

– с использованием результатов социологических исследований разработан механизм и технология оптимизации организационных отношений на современных российских предприятиях и выработаны рекомендации руководителям предприятий по управлению различными видами организационных отношений

Основные положения, выносимые на защиту:

1 Социологическое видение организационных отношений и механизмов управления ими базируется на представлении о них как о социальном средстве, обеспечивающем активизацию и повышение эффективности социального взаимодействия в организации, социальную интеграцию и стабилизацию протекающих процессов. Организационные отношения тесно связаны с организационными структурами и организационными функциями, следовательно, и совершенствоваться должны одновременно с ними

2 Становление в нашей стране менеджмента как эффективного управления в условиях рынка требует совершенствования как его предметной, так и объектной составляющей, и прежде всего увеличения внимания к людям, работающим в организации, и отношениям, возникающим между ними в процессе труда и управления, т.е. к организационным отношениям. Большой потенциал для совершенствования менеджмента организаций содержит оптимизация управления всеми видами организационных отношений: формальными, неформальными, внеформальными (при доминанте внеформальных отношений). Сущность и содержание организационных отношений, проблемы эффективного управления ими в непосредственной связи с менеджментом развития требуют к себе повышенного внимания, как с точки зрения теоретических разработок, так и с позиций практического апробирования

3 Внеформальные отношения как отношения между профессионалами, возникающие в процессе осуществления трудовой деятельности и направленные на решение организационных задач способами, отличными от формально предписанных, являются наряду с формальными и неформальными отношениями самостоятельным видом организационных отношений. В неоклассическом менеджменте постиндустриальной эпохи развития человечества, которому свойственна интерсубъектность, они играют ключевую роль в системе менеджмента предприятия. Именно внеформальные отношения лежат в основе адаптивных организационных структур, прежде всего сетевых, в которых сегодня живут лучшие компании мира в различных моделях менеджмента. Вследствие чего внеформальные отношения нуждаются в серьезных научных исследованиях, в разработке технологий управления ими

4 По мере развития социально - экономического потенциала общества передовые компании мира осуществляют перестройку управления с целью повышения уровня организационной деятельности. Организации становятся динамичными, быстрее реагируют на изменения среды, превращаются в центры знаний, меняют структуру, становятся менее консервативными по отношению к

персоналу (им приходится признавать равноправие двух партнеров во взаимоотношениях между человеком и организацией) Одним словом, отношения между организацией и человеком становятся все более рыночными Формальные отношения и соответствующие им структуры распадаются уступая место отношениям неформальным и внеформальным

5 Несмотря на различия в культуре стран, в их социально-экономическом положении, ментальности народа, принадлежности к разным моделям менеджмента, существует определенное сходство принципов и методов управления организационными отношениями в лучших организациях мира В образцовых с точки зрения менеджмента компаниях придерживаются главного принципа – уважения к личности и профессионализму работника В них наблюдается продуманная и управляемая динамика всей совокупности организационных отношений И все же акцент делается на оптимизацию неформальных отношений, что способствует выходу организации на развитие Матрица организационных отношений подвижна, всегда находится в балансе и коррелирует с динамикой развития предприятия Организации развиваются через развитие людей и отношений между ними Живым инструментом оптимизации организационных отношений является корпоративная культура

6 В современных российских организациях, находящихся в состоянии трансформации, содержатся значительные регулятивные возможности для оптимизации системы управления и всей совокупности организационных отношений На сегодняшний день эти возможности на современных предприятиях и в организациях России используются частично и хаотично С учетом современного состояния социально-экономической системы страны и ментальности народа имеется реальная возможность для повышения эффективности организаций и предприятий и выхода их на развитие посредством компетентного управления системой формальных, неформальных и внеформальных организационных отношений Необходимо широко использовать опыт лучших компаний мира, разрабатывать собственные модели и осваивать новые технологии кадровой работы в разрезе гуманистического менеджмента постиндустриальной эпохи

Практическая значимость исследования заключается в том, что обоснованные в нем положения и выводы позволяют расширить представления об управлении организационными отношениями как эффективном механизме оптимизации системы менеджмента предприятия и вывода его на устойчивое функционирование и развитие Результаты исследования и конкретные рекомендации могут быть использованы при определении приоритетных направлений развития организационных отношений, в первую очередь – внеформальной самоорганизации через внедрение корпоративной культуры

В более широком аспекте данный материал может быть использован в практике вузовского обучения при чтении курсов социологии организации, социологии управления, психологии управления, теории организации и менеджмента организации

Апробация работы Основные положения и выводы диссертационного исследования обсуждались на семинарах и заседаниях кафедры социально-

гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета По материалам исследования подготовлено и выпущено шесть публикаций, общим объемом 6,9 п л

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРГАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность проблемы, определяются объект и предмет исследования, характеризуются степень научной разработанности и эмпирическая база, раскрываются гипотеза, методология, цель и задачи, научная новизна исследования, положения, выносимые на защиту, теоретическая и практическая значимость, формы апробации диссертации, ее структура

В первой главе «Исследование теоретико-методологических основ управления организационными отношениями» анализируется эволюция взглядов на организационные отношения и методы управления ими в исторической ретроспективе, рассматриваются современные представления об организационных отношениях во всех их разновидностях, анализируется их сущность и содержание, роль и место в менеджменте современных организаций

В первом параграфе «Анализ подходов к категориям «формальные», «неформальные» и «внеформальные» организационные отношения, их роль и место в системе организационных отношений» подробно рассматривается сущность и содержание организационных отношений В результате анализа научных источников в работе делается вывод, что, несмотря на серьезные научные исследования организационных отношений, вопросы их идентификации, типологизации, возможности управления ими в целях оптимизации менеджмента предприятий и организаций остаются на сегодняшний день практически открытыми

В современной социологической литературе не существует единого мнения относительно самой дефиниции «организационные отношения» Чаще всего организационные отношения идентифицируются с понятиями «управленческие отношения» Вместе с тем проведенный анализ показал, что понятие «организационные отношения» шире, чем понятие «управленческие отношения» Так, если управленческие отношения возникают по поводу осуществления управленческого труда, то организационные – по поводу труда сотрудников в организации в процессе производства определенного продукта и услуг В этом случае управленческие отношения являются частью организационных отношений Во-вторых, особенностью управленческих отношений является то, что они носят целенаправленный, сознательный характер, что не всегда характеризует организационные отношения Чаще они возникают стихийно, являются отражением состояния менеджмента и плохо поддаются управлению Автор определяет организационные отношения как

особую форму устойчивой связи между субъектами и объектами управления, между субъектами и субъектами, объектами и объектами управления, возникающей по поводу производства и управления

В теории управления традиционно вплоть до конца XX века выделяли два типа организационных отношений формальные и неформальные. Формальные организационные отношения в научной литературе хорошо исследованы, типологизированы и трактуются как «отношения между сотрудниками организации по поводу реализации организационных целей, регулируемые законами, нормативными актами, приказами и распоряжениями». Им свойственна рациональность, безличность и одномерность. За пределами формальных рамок устанавливаются неформальные отношения, те связи, возникающие между людьми в процессе осуществления трудовой деятельности в организации вне связи с функциональными нуждами. Они основаны на взаимном интересе индивидов друг к другу, соответствии характеров, симпатии и антипатии. Эти отношения ничем не регламентируются, возникают стихийно, строятся на доверии и добровольности. Неформальные организационные отношения имеют большое значение в создании благоприятного психологического климата в организации, который положительно влияет на производительность труда и, в конечном счете, на функционирование и развитие организаций. По отношению к индивиду неформальные отношения выступают как механизм защиты от ограничивающего воздействия формальных отношений, как сфера удовлетворения различных его социальных потребностей. Вместе с тем неформальные отношения могут играть в организации и негативную роль, противодействуя общим целям, способствуя «низижению» авторитетов и пр. В таком случае они деструктивны, и менеджеры должны им противостоять. Задача компетентных руководителей – обратить потенциал неформальных групп на службу организации. Это возможно при условии эффективного взаимодействия формальных и неформальных групп и компетентного управления.

Автор разделяет точку зрения тех исследователей, которые убеждены в существовании третьей ипостаси организационных отношений – внеформальных. Внеформальные отношения – это отношения между профессионалами, возникающие в процессе осуществления трудовой деятельности и направленные на решение организационных задач способами, отличными от формально предписанных. Внеформальные отношения являются самостоятельным типом организационных отношений наряду с формальными и неформальными организационными отношениями. Существует три источника их появления: функциональная недостаточность формальной структуры, социальная интеграция работников в организации, выражающаяся в высокой степени усвоения организационных целей, разделение функции и личности, благодаря которому индивид может варьировать средствами и путями выполнения своей роли в организации.

Внеформальные отношения могут играть двоякую роль в организации. С одной стороны, они могут стать мощным резервом повышения эффективности функционирования организации, источником ее самоорганизации.

способствовать возникновению инноваций, удовлетворению социальных, творческих потребностей персонала организации. Тогда, чтобы реализовать этот положительный потенциал неформальных отношений, необходимо обеспечить общность интересов организации и ее членов через формирование соответствующей организационной культуры, соблюдение принципов социального партнерства и т.д. С другой стороны, отрицательное воздействие на функционирование организации неформальная структура может оказывать не только в так называемой «антиорганизации», но и в нарушении коммуникационных каналов, неравномерном распределении информации.

Формальные, неформальные и внеформальные организационные отношения находятся между собой в тесной взаимосвязи. Изменения в расстановке сил обязательно приведут к изменению баланса системы отношений. Поэтому необходимо продуманно использовать имеющийся арсенал методов воздействия.

Во втором параграфе «Динамика исследований организационных отношений в рамках классического и неоклассического менеджмента» в исторической ретроспективе показана эволюция социологической мысли в области исследований организационных отношений в различных школах классического менеджмента и в неоклассическом менеджменте.

На основании анализа источников автор приходит к выводу, что теоретики «школы научной организации труда» и «школы административного управления» рассматривали лишь формальные связи между сотрудниками организации и практически не рассматривали отношения между членами организации, выходящие за рамки формальной структуры. Принципы А. Файоля и созданная М. Вебером классическая бюрократическая модель управления акцентировали внимание на формальных отношениях и формальной структуре предприятий. Для функционального подхода к управлению, который доминирует в рамках первой и второй школ научного управления, характерно упрощенное понимание взаимодействия людей в процессе труда и управления. На практике невнимание к человеческому фактору самым отрицательным образом сказывалось на работе «рациональных организаций», которым не удавалось повышать эффективность деятельности, несмотря на наличие ресурсов. Актуализировалась проблема социальной анонимии.

Эти обстоятельства подтолкнули исследователей к проведению всестороннего анализа человеческих отношений в организациях. Основная идея, которой они руководствовались, состояла в следующем: социальная организация – это не технический или биологический организм, поэтому нельзя игнорировать отношения между людьми, возникающие в ходе производства, их общение между собой в процессе трудовой деятельности. Налаживание контактов и отношений между сотрудниками – существенный резерв повышения эффективности деятельности и улучшения организационной структуры.

Неоценимый вклад в сокровищницу научного менеджмента в области исследования неформальных отношений внесла школа «человеческих

отношений и науки о поведении» Именно ее представители впервые подвергли научному изучению человеческие отношения в организациях и поведение людей в процессе управления В диссертации подробным образом анализируется вклад представителей школы – Э Мейо, Ф Ротлисбергера, Ч Бернарда, Р Лайкерта, К Арджиллса, Д Макгрегора Дж Морено Концепция «человеческих отношений», которая придавала большое значение организационным отношениям, выходящим за рамки формальной структуры, представляла собой альтернативу «классической» теории, исходная идея которой звучит так эффективная организация – это система, построенная на строго формальных принципах В параграфе убедительно показано, что идеи о неформальных отношениях, появившиеся в рамках школы «человеческих отношений и науки о поведении» были конструктивными, они заложили основы теоретико-методологического исследования проблем организационных отношений на предприятиях и во многом определили последующее возникновение идей «гуманизации труда», «улучшения качества рабочей жизни» и партисипативного управления

Во второй половине XX в в связи с ускорением темпов научно-технического и социально-экономического развития, усилением элементов неопределенности и непредсказуемости внешней среды большинство передовых компаний в развитых странах мира вынуждены были осуществлять перестройку управления с целью повышения уровня организационной деятельности Появляются идеи о необходимости усиления внимания к человеческому аспекту в производстве и управлении, под влиянием которых человеческий фактор постепенно становится ключевым ресурсом организации, повышается внимание к организационным отношениям, к демократизации управления Эти явления еще в большей степени свойственны неоклассическому менеджменту постиндустриальной эпохи Начинается массовое распространение сетевых структур организации, ориентированных на персонал как на потенциальный ресурс, доступный для всех в организации и вне ее Сотрудники делают карьеру не в организации, а на рынке Организации становятся динамичными, быстрее реагируют на изменения среды, становятся центром знаний, меняют структуру, становятся менее консервативными по отношению к персоналу (им приходится признать равноправие двух партнеров во взаимоотношениях между человеком и организацией) Одним словом, отношения между организацией и человеком становятся все более рыночными Формальные отношения и соответствующие им структуры распадаются, уступая место отношениям неформальным и внеформальным

В третьем параграфе «Проблемы оптимизации организационных отношений и методы их разрешения» автор приходит к выводу, что главной проблемой оптимизации организационных отношений является некомпетентность менеджеров Теоретически в арсенале управленцев есть действенные методы управления организационными отношениями во всей их разновидности

Существуют следующие способы управления формальными, неформальными и внеформальными отношениями организационными,

социокультурные и социально-психологические. Выделяют также три важных составляющих процесса формирования соответствующих структур в организации: позиция руководителей по отношению к данной проблеме, установки, знания, навыки и культура работников, органичная включенность работников в организацию. Определяющим средством оптимизации и регулирования внеформальных организационных отношений является корпоративная культура.

Можно сделать вывод, что менеджмент организации обладает достаточным инструментарием для воздействия на организационные отношения. Прямой задачей субъектов менеджмента в организации и кадровой работы (руководители всех уровней, службы персонала, линейные менеджеры) является оптимизация отношений между персоналом. Формальные организационные отношения реально можно совершенствовать через оптимизацию организационной структуры и расстановку персонала в ее рамках по принципу соответствия занимаемой должности. Управление неформальными отношениями требует соблюдения золотой середины. С одной стороны, их не следует оставлять на самотек, с другой – нельзя авторитарно запрещать. Последнее приведет к обратному результату. Оптимизация этих отношений требует от руководителя знаний и навыков в области психологии человеческих отношений. Если их нет, в неформальные отношения лучше не вмешиваться. Оптимальный способ управления неформальными отношениями – их поддержка и превращение в формальные. Все это вполне по силам грамотным руководителям, кадровым службам и линейным менеджерам.

Во второй главе «Анализ опыта управления организационными отношениями в многообразии моделей мирового менеджмента» автор, исходя из отсутствия опыта в области научного менеджмента организации и опыта управления всеми ипостасями организационных отношений в нашей стране, обращается к лучшему мировому опыту с целью последующей его адаптации к условиям современной России.

В первом параграфе «Управление организационными отношениями в американских компаниях» анализируется опыт лучших компаний, работающих в рамках американской модели менеджмента (Johnson&Johnson, Procter&Gamble, Hewlett-Packard, Microsoft, Motorola, Delta Airlines, Merrill Lynch, McDonald's) и приходит к выводу, что, несмотря на различия в отраслевой принадлежности компаний, масштабах и характере деятельности, существует определенное сходство принципов менеджмента и методов управления организационными отношениями.

Лучшие с точки зрения менеджмента компании объединяют восемь ключевых принципов менеджмента, таких как ориентация на активные действия, близость к потребителю, автономность и предприимчивость, люди как фактор продуктивности, локальное управление, ориентация на ценность, верность своему призванию, простая форма, немногочисленный персонал, сочетание гибкости и жесткости. По мнению автора, реализация данных принципов невозможна без важного условия – профессионально управляемой динамики всех видов организационных отношений. В передовых организациях

все три вида организационных отношения сбалансированы. Вместе с тем при внимании руководства лучших американских компаний ко всем видам организационных отношений, акцент все же делается на управление неформальными и внеформальными отношениями.

Растущая конкуренция, возникающие проблемы вызывают у всех компаний типичную реакцию – усложнение организационной структуры компаний, что в свою очередь порождает инертность и отсутствие реакции на внешние изменения. Одним из методов преодоления естественного стремления к комфортности и инертности в образцовых компаниях является использование «адхок-механизмов». Американские ученые У Беннис и Э Тоффлер указывают на потребность в адхократии как способе корпоративной жизни в периоды быстрых перемен¹. Под адхократией подразумеваются организационные механизмы, задача которых – заниматься любыми новыми проблемами, которые либо не входят в круг сугубо бюрократических (формальных) задач, либо охватывают столь большое число уровней бюрократии, что становится непонятным, кто и чем должен заниматься. Видимо, именно адхок-механизмы являются одними из наиболее эффективных средств развития «позитивных» организационных отношений, поскольку данные механизмы не укрепляют, а скорее раскачивают формальные организационные отношения и соответствующую им структуру. В работе подробно рассмотрены способы использования адхок-механизмов: формирование интенсивных внеформальных и неформальных коммуникаций.

Основными «столпами», или свойствами «структуры будущего», должны быть устойчивость (стабильность), предпринимательство и нарушение старых привычек. Именно эти «столпы» должны лежать в основе программы оптимизации организационных отношений в компаниях.

Во втором параграфе «Управление организационными отношениями в японской модели менеджмента» в центре внимания японский опыт управления организационными отношениями. Модель интересна своей полной противоположностью американской и вместе с тем высокой эффективностью в разных макроэкономических условиях.

Опыт японских компаний убеждает в том, что японская система менеджмента владеет эффективными методами управления и оптимизации организационных отношений. Субъекты управления в японских организациях умело используют их потенциал для обеспечения своей главной цели – повышения качества выпускаемой продукции. Управление качеством в японских организациях относится в первую очередь к «качеству людей». Повышение «качества людей» через кайдзен – мышление является основой развитых организационных отношений в первую очередь, неформальных и внеформальных.

Оптимизация организационных отношений достигается за счет создания проектных центров, исходя не из статусных позиций сотрудников, а на основе

¹ Warren Bennis The Temporary Society – New York Harper & Row, 1968. Alvin Toffler The Third Wave – New York Morrow 1980.

их профессионализма (Honda), постоянного обучения сотрудников и лидеров, которые способны побудить других членов коллектива к активному и заинтересованному участию в работе (Junior Executive Council of Japan), корпоративной культуры, сбору и внедрению идей сотрудников (Nissan Chemical)

На взгляд автора, японскому менеджменту, как никакой другой модели в мире, свойственна гомогенность организационных отношений. Формальные, неформальные и внеформальные отношения не вступают в конфликт друг с другом, а взаимодополняют друг друга. При этом организационные отношения в японских компаниях не пущены на самотек, ими умело управляют. Японцам удалось синтезировать в своей модели управления современные достижения управленческой мысли народов совершенно разных стран мира. Многие методы японского менеджмента могут быть с успехом применимы и в России.

Третий параграф «Управление организационными отношениями в симбиозных моделях менеджмента» посвящен анализу эклектических моделей, сочетающих в себе лучшие черты базовых. Как известно, воплощением образцовой эклектики является компания IBM, которая в максимальной степени использовала арсенал теории «Z». Компания удовлетворяет всем критериям «образцовости» в области экономики и управления. Причина успеха компании на протяжении десятилетий – в неподдельном внимании к человеческому фактору и организационным отношениям.

В европейских моделях, которые тоже являются симбиозными, ощутимы серьезные различия в менеджменте, в организационных структурах, принципах и механизмах управления организационными отношениями, что обусловлено менталитетом народа и уровнем социально-экономического развития стран.

В работе рассматривается специфика и механизмы управления организационными отношениями *в английских компаниях*, работающих в рамках «британской модели прагматичного управления», и делается вывод, что они не используют опыт образцовых компаний мира в деле оптимизации менеджмента в целом и организационных отношений в частности. Британские управляющие традиционно делают упор на прагматизм и навыки общения. Они не склонны считать компанию «семьей», более целенаправленны и замкнуты, что в совокупности создает безликую и формальную атмосферу деловых отношений.

В *немецкой модели «профессионального управления»* авторитет зарабатывается на профессиональных навыках, а не на иерархическом положении. Иерархия более плоская, чем в англосаксонской модели. Вместе с тем надежность и предсказуемость производительности организации обеспечивается посредством четко прописанных и выполняемых формальных структур. Последнее время в развивающихся компаниях Германии идеи долгосрочного сотрудничества и партнерства собственников, управляющих и рабочих находят благодатную почву. При реализации перемен в компаниях с

меньшей властной дистанцией и меньшей горизонтальной дифференциацией создаются проектные группы, которые самостоятельно решают задачи Потребности в координации определяются критерием конкретной сообразности, но отношениям между участниками проекта уделяется незначительное внимание

Французскую модель менеджмента можно определить как *централизованную*. В компаниях повсеместно используются формальные процедуры и правила, вся полнота власти принадлежит руководителю. Большинство французских компаний считает, что бюрократия является мощным орудием организационной эффективности. Вместе с тем в последние годы во Франции, как и в других странах, много разговоров о создании более плоской иерархии, стимулирующей персонал и повышающей гибкость компаний. Как и везде в сильной формальной структуре, во французских компаниях противостоят неформальные структуры, с помощью которых сотрудники стремятся отстоять свои интересы.

Как показывает анализ, в *итальянской модели семейного управления* внимание акцентируется больше на формальных, чем на неформальных организационных отношениях. Итальянский стиль управления тесно связан с понятием семьи: от сотрудников организации ожидают единства, лояльности и четкого выполнения обязательств. Менеджеры стремятся к ясности и контролю над неопределенностью. Они подозрительно относятся к «сомнительным» структурам, таким как матричная организация, искажающим, по их мнению, четкие линии командования и компетенции при принятии решений. Стиль их руководства отличается властностью, акцентирует иерархию. Руководители итальянских компаний имеют право на привилегии, а их подчиненные принимают неравенство. Сотрудники сильно зависят от своих начальников и ожидают от них авторитарных действий. Право принимать решения принадлежит главным образом высшему руководству или собственнику компании, участвующему во всех аспектах ее деятельности.

Социальная структура шведского общества, характеризующаяся, скорее, равноправием и склонностью к сотрудничеству, чем элитарностью и поощрением конкуренции, нашла отражение в *шведской модели «ангажированного управления»*. Для шведской культуры типичны меньшая терпимость к неравенству в распределении власти в организациях и меньший страх перед неопределенностью. Шведский стиль управления демократичный и ориентированный на достижение согласия. В организационных отношениях в шведских компаниях отражены такие социальные ценности, как доверие, демократия и сотрудничество. Хотя бюрократические структуры и формальные организационные отношения в Швеции не так доминируют, как во Франции или Германии, компании здесь не страдают от недостатка дисциплины, а подчиненные уважают своего руководителя. Как положительный пример менеджмента и управления организационными отношениями рассмотрена компания ИКЕА.

Анализ проблемы позволил сделать вывод о том, что оптимизация организационных отношений в каждой «образцовой» компании мира имеет

свою специфику, свою уникальность. Однако, проанализировав основные методы работы этих организаций, направленные на развитие сотрудничества, командности и инициативы сотрудников в решении организационных задач, можно сказать, что акцент в организационных отношениях делается на неформальные отношения. Вместе с тем матрица организационных отношений находится в балансе и постоянной динамике, которая коррелируется с динамикой развития организации. Руководители передовых организаций мира являются основными субъектами управления организационными отношениями, проводниками ценностей в компаниях, проявляют гибкость в подходе к каждому сотруднику, поощряют инициативу рабочих, помогают им в решении их проблем. Необходимо отметить отсутствие формальных барьеров между руководителями и подчиненными в самых успешных компаниях мира. Организационные отношения в передовых компаниях мира успешно управляются, и принципы управления ими могут быть с успехом распространены на российские компании, правда, с учетом нашей ментальности.

В третьей главе «Пути оптимизации организационных отношений на предприятиях современной России: возможности адаптации опыта образцовых компаний мира» автор анализирует возможные пути оптимизации системы управления современными российскими предприятиями в целом и организационными отношениями в частности.

В первом параграфе «Выбор путей оптимизации менеджмента и организационных отношений на предприятиях современной России» рассматриваются возможные концепции создания российской модели менеджмента организаций. Заслуживающей внимания представляется концепция разумной адаптации зарубежной теории и практики менеджмента, которая предполагает не слепое копирование, а синтез зарубежного опыта с учетом социально-экономического уровня развития страны, национальных, исторических условий и менталитета народа. Зарубежные, проверенные практикой модели опираются на научные основы, в них уделяется большое внимание человеческому ресурсу и организационным отношениям. Автор считает, что мы можем использовать их отработанную внутрифирменную технологию управления, динамику, умение впитывать в себя передовые идеи, признание человеческого фактора как ключевого в организации, методы управления различными видами организационных отношений.

Несмотря на проблемы становления российской модели менеджмента недостаточно высокий уровень социально-экономического развития страны, неразвитость механизма рыночного регулирования, традиции технократического подхода к управлению, особенности менталитета народа – лучшие компании России демонстрируют умение управлять организационными отношениями (например, концерн «Калина»).

Однако большинство российских организаций все еще далеки от системного менеджмента, от качественного управления персоналом. Знания и навыки руководителей в области управления организационными отношениями оставляют желать лучшего.

На взгляд автора, адаптационный подход к созданию модели российского менеджмента в целом и системы организационных отношений в частности является оптимальным для современных российских организаций. Подтверждением успешного воплощения мирового опыта в области управления организационными отношениями является пример корпорации ИКЕА.

Во втором параграфе «Состояние организационных отношений и возможности управления ими на предприятиях юга России» подводятся итоги социологического исследования по ознакомлению с опытом управления организационными отношениями на современных предприятиях юга России и выявления типичных проблем в данной области. Целью исследования было выявление сложившейся в организациях юга России (6 предприятий) практики по осуществлению управления организационными отношениями, выработка рекомендаций по усовершенствованию управления организационными отношениями на основе противоречий между «идеальной» моделью и реально имеющейся.

Результаты исследования показали, что руководство организаций знает о наличии неформальных и внеформальных групп в организациях, имеет правильное представление о причинах их возникновения, а также считает необходимым взаимодействовать с ними для достижения организационных целей (вопрос об управлении как таковом не стоит).

Вместе с тем руководство неформальными и внеформальными отношениями не является приоритетной стороной менеджмента организаций. Руководители организаций не знают точного состава внеформальных и неформальных групп и точных целей их деятельности, персонал эпизодически привлекается к принятию важных управленческих решений, руководство знает лидеров неформальных и внеформальных групп в организациях, но не владеет методами управления ими, интересы формальных, внеформальных и неформальных групп часто не совпадают, каналы неформальной и внеформальной передачи информации не отработаны, неформальное общение либо сведено к минимуму, либо разрастается до недопустимых размеров.

Автор считает, что резервы для повышения эффективности управления неформальными и внеформальными группами в организациях есть и предлагает программу-минимум. Вместе с тем отмечается, что мероприятия будут иметь смысл при внедрении системы кадрового менеджмента.

Модель управления организационными отношениями, по мнению автора, должна включать следующие составляющие: наличие в организации стратегии развития, прежде всего, четко поставленной и известной всем сотрудникам организации миссии и целей (эффективным организациям свойственно четкое понимание видения своего будущего, своего предназначения и основных направлений развития), партисипативное управление, понимаемое как вовлеченность всех сотрудников организации в управление ею, создание команд по принципу профессионализма, эффективное делегирование полномочий, обучение и профессиональное развитие персонала, согласованность действий, которая проявляется в наличии сильной корпоративной культуры, в которую интегрированы сотрудники,

инновативность, понимаемая как постоянная генерация идей, приводящая к созданию конкурентоспособных на рынке товаров и услуг

В работе даются некоторые рекомендации управленцам по оптимизации организационных отношений в условиях современной России. По отношению к социальной организации необходимо широко использовать методы согласования формальной, внеформальной и неформальной структур (через преодоление разногласий), демократизации управления (посредством повышения роли различных структур в организации, привлечения сотрудников к выработке решений, развитие инициативы и активности со стороны субъектов и объектов управления), социального планирования (через повышение квалификации сотрудников, улучшение системы мотивации и стимулирования). По отношению к формальным группам необходимо использовать следующие методы: целенаправленное формирование состава группы по принципу профессионализма и психологической совместимости, развитие группы (посредством организации соревнования, совершенствования стиля руководства, социально-психологических факторов). Главное – соблюдать баланс между разными видами организационных отношений.

Основными составляющими процесса оптимизации организационных отношений являются позиция руководителя, профессионализм, установки и культура сотрудников, их социальная интеграция в организацию. Основопологающим средством оптимизации организационных отношений является формирование корпоративной культуры.

На современных российских предприятиях, находящихся в состоянии трансформации, содержатся значительные регулятивные возможности для оптимизации системы управления и всей совокупности организационных отношений. На сегодняшний день эти возможности на современных предприятиях и в организациях России используются частично и хаотично. С учетом современного состояния социально-экономической системы страны и ментальности народа имеется реальная возможность для повышения эффективности организаций и предприятий и выхода их на развитие посредством компетентного управления системой формальных, неформальных и внеформальных организационных отношений. Необходимо широко использовать опыт лучших компаний мира, разрабатывать собственные модели и осваивать новые технологии кадровой работы в разрезе гуманистического менеджмента постиндустриальной эпохи.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются выводы и обобщения, намечаются перспективы и направления исследования данной проблемы.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора.

- 1 Свидин, Н.А. Анализ подходов к категориям «формальные», «неформальные» и «внеформальные» организационные отношения» и их место в системе организационных отношений [Текст] / Н.А. Свидин // Известия Российского государственного педагогического университета им. А И Герцена. – №24 (61). В 2 частях. Аспирантские тетради Ч 1. Общественные и гуманитарные науки: Научный журнал. – СПб, 2008 – С. 285 – 290. – 0,5 п л. – ISSN 1992-6464
- 2 Коргова, М А Анализ опыта управления организационными отношениями в многообразии моделей мирового менеджмента [Текст] монография / М А Коргова, Н А Свидин, Пятигорский государственный лингвистический университет – Пятигорск ПГЛУ, 2007 – 71 с – 4,3 п л – ISBN 978-5-89966-766-4
- 3 Свидин, Н А Динамика исследований неформальных организационных отношений в рамках школы «человеческих отношений и науки о поведении» в истории научного менеджмента [Текст] / Н А Свидин // «Молодая наука – 2007» Материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых Часть 5 - Пятигорск ПГЛУ, 2007 – С 88-96 – 0,5 п л – ISBN 5-89966-719-2
- 4 Свидин, Н А Анализ опыта передовых компаний мира в управлении организационными отношениями [Текст] / Н А Свидин // Научные проблемы гуманитарных исследований Научно - теоретический журнал Выпуск 5 – Пятигорск Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе, 2007 – С 11-19 – 0,5 п л
- 5 Свидин, Н А Управление организационными отношениями в симбиозных моделях менеджмента (на примере европейских моделей) [Текст] / Н А Свидин // Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета – № 3-4 – Пятигорск, 2007 – С 230-234 – 0,7 п л – ISBN 5-89966-106-2
- 6 Свидин, Н А Проблемы оптимизации организационных отношений и методы их разрешения [Текст] / Н А Свидин // Вестник МГОУ – № 1(30) – М, 2008 – С 24-29 – 0,4 п л

Свинин Николай Александрович

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ
НА СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ: ПРОБЛЕМЫ
И ПЕРСПЕКТИВЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Подписано в печать 11.04.2008 г. Формат 60×84/16. Бумага офсетная.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 12. Тираж 100 экз. Заказ № 152.
Отпечатано в типографии
Пятигорского государственного экологического университета
357500, Ставропольский край, Пятигорск, ул. 40 лет Октября, 56
тел. (879-3)97 39 29, тел/факс (97-39 27)