

На правах рукописи



Шкилёв Виталий Викторович

**Совершенствование управленческого контроля
в организации: социально-технологический аспект**

Специальность 22.00.08. – социология управления

Автореферат



4845458

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Орел, 2011

Работа выполнена на кафедре социологии и психологии управления
Орловской региональной академии государственной службы

Научный руководитель: доктор социологических наук,
профессор
Данакин Николай Семёнович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук
Конев Иван Викторович
кандидат социологических наук,
доцент Максимов Игорь Сергеевич

Ведущая организация: Тамбовский государственный
университет им. Г.Р. Державина

Защита диссертации состоится «26» марта 2011 года в «10.00» часов на заседании диссертационного совета Д 502.004.01 в Орловской региональной академии государственной службы по адресу: 302028, г. Орел, бульвар Победы, 5-а, зал Ученого совета.

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

Автореферат разослан и размещён на сайте ГОУ ВПО «Орловская региональная академия государственной службы» (www.dissovet.orags.org) «24» февраля 2011 года.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат экономических наук



Л.М. Первозкин

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Эффективность управления зависит преимущественно от двух факторов: обоснованности принимаемых решений и контроля за их выполнением. В теории и практике менеджмента внимание акцентируется на первом факторе и недооценивается другой. Как следствие такой асимметричности внимания, происходит невольная фетишизация людьми собственных замыслов и решений. Так, в практике стратегического управления развитием муниципальных образований отмечается смещение внимания в сторону разработки планов и принятия решений в ущерб контролю за их выполнением.¹

Актуальность обращения к вопросам контроля за выполнением управленческих решений обусловлена еще рядом обстоятельств:

– повсеместно ощущается потребность перехода к более эффективным, инновационным механизмам и технологиям управленческого контроля. Жесткие модели контроля уступают место более гибким, вариативным;

– инновационные механизмы и технологии управленческого контроля, наряду с очевидными достоинствами, имеют и негативные стороны, связанные с внедрением систем тотального контроля, преувеличением значимости контрольных функций;

– становится все более очевидной необходимость поиска баланса контрольных и других управленческих функций, определения конкретных условий, меняющих значения этого баланса;

– широкое распространение получили отклонения и ошибки при проведении управленческого контроля, которые проявляются как в злоупотреблениях контролирующими лиц и инстанций, так и в активном противодействии контролю со стороны контролируемых. Эти тенденции важно знать и учитывать при решении задачи оптимизации управленческого контроля.

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена необходимостью повышения эффективности управления посредством оптимизации контрольных функций, их социальной технологизации.

Степень научной разработанности темы исследования. Изучение управленческого контроля в социологии и теории управления ведется по нескольким направлениям.

Первое направление включает работы, в которых освещаются теоретические и методологические вопросы управленческого контроля, а именно, его особенности и функции, место и роль в управленческом цикле, традиции и инновации при проведении (авторы – Г.В. Атаманчук, М. Бражник, А.Р. Валиулова и В.И. Приходько, И.А. Васильев и М.Ш. Магомед-Эминов, Д.А. Волошин,

¹ Боженов С.А., Данакин Н.С. Развитие стратегического управления городом: социально-технологический аспект. Белгород: ИП Остащенко, 2009. С. 120-121; Харченко К.В. Муниципальное стратегическое управление: от теории к технологии: учеб. пособие. Белгород: обл. типография, 2009. С. 179.

Г.И. Козырев, С. Ковалевский, И.Д. Московский, П. Дракер, Ж.Т. Тощенко и др.).¹

Второе направление объединяет публикации, освещающие структурные особенности и проявления управленческого контроля:

– нормы и стандарты как базовые компоненты контроля (О.Е. Андриюшина, М.И. Бобнева, А.В. Оболонский, А.Н. Олейник);²

– информационные основы управленческого контроля, управленческий учет (Е.Н. Вороничева, Е.Ю. Воронова, Р. Гутгарц, Л.И. Зинина и Л.И. Ефремова и др.);³

– особенности и формы выражения управленческой оценки (Е.А. Борисова, Л.А. Горшкова, Н.С. Данакин и М.С. Сухинов, В.А. Деркач, И.Б. Дуракова и А.Я. Кибанов, Е.Н. Кирьянова, П.В. Малиновский, Е.Н. Махов и др.);⁴

– санкции, используемые в системе управленческого контроля (М.Р. Битянова, Т.С. Кабаченко, В.С. Половинко и Р.В. Кирсанов и др.);⁵

– коррекция отклонений, выявленных в процессе контроля (И.В. Голикова и др.);⁶

¹ Атаманчук Г.В. Общая теория управления. М.: Дело, 2006; Бражник М. Содержание и направленность основных управленческих функций в теории управления // Проблемы теории и практики управления. – 2008. – № 10. – С. 86-92; Валуилова А.Р., Приходько В.И. Эффективность инструментов управления организацией // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 12. – С. 103; Васильев И.А., Магомед-Эминов М.Ш. Мотивация и контроль за действием. М., 1991; Волошин Д.А. Оценка эффективности управленческого учета предприятия // Проблемы теории и практики управления. – 2006. – № 10. – С. 81-83; Дракер П. Практика менеджмента. М.: Изд. дом «Вильямс», 2007; Тощенко Ж.Т. Новые тенденции государственного и муниципального управления // Альманах «Социология государственного и муниципального управления». 2008. Вып. 1. С. 7-9; Козырев Г.И. Социальное действие, взаимодействие, поведение и социальный контроль // Социология. исследования. – 2005. – № 8. – С. 124-130; Ковалевский С. Руководитель и подчиненный. М.: Политиздат, 1972; Московский И.Д. Контроль без администрирования // ЭКО. – 1990. – № 6. – С. 18-22.

² Андриюшина О.Е. Организационные нормы и организационное поведение // Социология управления и духовной жизни: сб. научных трудов. Белгород: Изд-во БелГУ, 2001. Вып. VIII. С. 55-59; Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. М.: Наука, 1978; Оболонский А.В. 1) Мораль и право в политике и управлении // Общественные науки и современность. – 2007. – № 1. – С. 160-165; 2) Этические аспекты регулирования государственной службы // Общественные науки и современность. – 2004. – № 5. – С. 53-54; Олейник А.Н. Норма как базовый элемент институтов // Вопросы экономики. – 1999. – № 2. – С. 137-145.

³ Вороничева Е.Н. Управленческая информация как фактор оптимизации государственного управления // Альманах «Социология государственного и муниципального управления». 2008. Вып. 1. С. 74-75; Воронова Е.Ю. 1) Системы управленческого учета: развитие в условиях новых методов управления // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 9. – С. 45; 2) Управленческий учет и теория заинтересованных лиц // Проблемы теории и практики управления. – 2009. – № 10. – С. 113; Гутгарц Р. Анализ информационного обеспечения на предприятии // Проблемы теории и практики управления. – 2008. – № 2. – С. 62; Зинина Л.И., Ефремова Л.И. Информационно-аналитическое обеспечение менеджмента предприятия // Проблемы теории и практики управления. – 2009. – № 8. – С. 87-90.

⁴ Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала. СПб.: Питер, 2004; Горшкова Л.А. Оценка управленческого персонала: параметры и методы // Человек и труд. – 2003. – № 3. – С. 79-83; Данакин Н.С., Сухинов М.С. Управленческая оценка как объект социологического исследования. Белгород: Изд-во Центр «Логия», 2003; Деркач А.А. Кадровый потенциал государственной службы: оценка и аттестация. М., 2002; Дуракова И.Б., Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация. М.: Изд-во Экзамен, 2005; Кирьянова Е.Н. Влияние неадекватной самооценки на профессиональную активность специалиста // Управление персоналом. – 2000. – № 6. – С. 68-71; Малиновский П.В. Методы оценки персонала. М.: Дело, 2004; Махов Е.Н. Универсальный ключ оценки // Справочник кадровика. – 2005. – № 6. – С. 33-38.

⁵ Битянова М.Р. Социальная психология. М., 1994; Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами. СПб.: Питер, 2003; Половинко В.С., Кирсанов Р.В. Парадоксы дисциплинарной ответственности // Человек и труд. – 2006. – № 6. – С. 64.

⁶ Голикова И.В. 1) Механизм социальной коррекции // Социальные инновации: теория и практика: сб. научн. работ. Вып. 2. Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005; 2) Способы социальной коррекции // Социальные инновации: теория и практика: сб. научн. работ. Вып. 3. Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005; 3) Структур-

– внутренний аудит (В.В. Бурцев, Г.Т. Галиев, Е. Панова, Е.Н. Сочнева и др.).¹

В рамках этого же направления выделяются публикации, в которых раскрываются социальные проблемы использования информационно-коммуникационных технологий управленческого контроля (Б.С. Гладарев, А.Д. Еляков).²

Третье направление исследований образуют работы, акцентирующие внимание на различных видах управленческого контроля, условиях их эффективного применения (труды С.Ю. Алашеева, У.Ю. Блиновой, С.А. Боженова, И.Е. Ильичева и А.К. Старинского, А.Д. Радыгина и Г.Н. Мальгинова, К.И. Савицкого, Н.С. Столярова и др. исследователей).³

Следующее – четвертое – направление объединяет работы, в которых раскрываются негативные тенденции и ошибки при осуществлении управленческого контроля (В.В. Астанин, В. Зигерт и Л. Ланг, В.В. Лунеев, А.В. Малько, А.Б. Мельниченко, Е.Н. Мысловский, Г.А. Сатаров и др.),⁴ а также направления его оптимизации, совершенствования (В.П. Бабинцев и Г.Ф. Ушамирская, В.А. Борисов, Г.Т. Галиев, И.Б. Гусева, М.М. Романова, Н.С. Слепцов).⁵

ный анализ социальной коррекции // Социальные инновации: теория и практика: сб. научн. работ. Вып. I. Белгород: Изд. центр ООО «Логия», 2005.

¹ Бурцев В.В. Внутренний аудит как форма контроля коммерческой организацией // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 1. – С. 41-43; Галиев Г.Т. Технологии управления социальным аудитом. Уфа: Гилем, 2009; Панова Е. Аудит системы управления персоналом: проблемы и перспективы // Проблемы теории и практики управления. – 2008. – № 7. – С. 84-86; Сочнева Е.Н. Социальный аудит: институциональный подход // Человек и труд. – 2009. – № 11.

² Гладарев Б.С. Информационно-коммуникационные технологии и проблемы контроля поведения индивидов // Социологич. исследования. – 2007. – № 8. – С. 42-50; Еляков А.Д. Феномен тотального электронного наблюдения // Социологич. исследования. 2007. № 10. С. 96-102.

³ Алашеев С.Ю. Неформальные отношения в процессе производства: «взгляд изнутри» // Социологич. исследования. 1995. № 2. С. 12-17; Блинова У.Ю. Система превентивного контроля в антикризисном менеджменте // Проблемы теории и практики управления. – 2006. – № 5. – С. 114-116; Боженов С.А. Развитие общественного самоуправления как фактор рационализации муниципального управления // Альманах «Социология государственного и муниципального управления». 2008. Вып. 1. С. 17-20; Ильичев И.Е., Старинский А.К. О параметрических моделях развития г. Белгорода // Управление городом. – 2009. – № 1(1). – С. 40-47; Радыгин А.Д., Мальгинов Г.Н. Рынок корпоративного контроля и государство // Вопросы экономики. – 2006. – № 3. – С. 62-85; Савицкий К.И. Кодекс корпоративного поведения: проблемы разработки и внедрения // Вопросы экономики. – 2002. – № 8. – С. 126-135; Столяров Н.С. Внешний контроль – необходимое условие эффективной реализации национальных проектов // Человек и труд. – 2006. – № 8. – С. 81.

⁴ Астанин В.В. Организованная коррупция в России // Закон и право. 2004. № 9. С. 16-19; Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика 1990; Лунеев В.В. Коррупция в России // Государство и право. – 2007. – № 11. – С. 20-27; Малько А.В. Антикоррупционная политика современной России: от имитации к реальным решительным действиям // Правовая политика и правовая жизнь. – 2005. – № 3. – С. 37-44; Мельниченко А.Б. Коррупция как фактор угрозы национальной безопасности // Юристъ-Правоведь. – 2006. – № 3. – С. 93-99; Мысловский Е.Н. Коррупция в России: преступление или образ жизни // Следователь. – 2007. – № 8. – С. 42-54; Сатаров Г.А. Как измерять и контролировать коррупцию // Вопросы экономики. – 2007. – № 1. – С. 4-10.

⁵ Бабинцев В.П., Ушамирская Г.Ф. Проблемы технологизации государственного управления в регионе: вызовы смутного времени // Современное управление. 2006. № 2. С. 57-65; Борисов В.А. Социальное партнерство в России: специфика или подмена понятий? // Социологич. исследования. – 2001. – № 5. – С. 56-66; Галиев Г.Т. Технологии управления социальным аудитом. Уфа: Гилем, 2009; Гусева И.Б. Алгоритмы построения модели оперативного контроллинга // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 8. – С. 59; Романова М.М. Контроллинг как средство стратегического управления предприятием // Проблемы теории и практики управления. – 2008. – № 4. – С. 80; Слепцов Н.С. Технологии управления персоналом. М.: Графа, 2004.

Отдельные аспекты рассматриваемой темы освещаются в диссертационных исследованиях О.Е. Андрушиной, И.И. Бедулина, И.В. Голиковой, М.И. Дурыхина и др.¹

Обзор научной литературы по теме диссертации приводит к следующим выводам.

Во-первых, достаточно много исследований по общетеоретическим вопросам управленческого контроля в организациях.

Во-вторых, мало исследований по технологическим аспектам управленческого контроля, связанным с его оптимизацией и повышением эффективности.

В-третьих, практически нет исследований по социальным переменным управленческого контроля, социально-технологическим факторам его оптимизации.

Очевидно противоречие между общественной потребностью в повышении эффективности управленческого контроля посредством учета его социальных переменных и целенаправленного использования социально-технологических факторов, с одной стороны, и недостаточной научной разработанностью этих аспектов, с другой стороны. С данным противоречием связана научная *проблема* диссертационного исследования – проблема оптимизации и повышения эффективности управленческого контроля в организациях посредством его социальной технологизации.

Актуальность темы исследования, степень её научной разработанности и сформулированная проблема определяют выбор объекта и предмета диссертационной работы, её цели и задач.

Объект исследования – управленческий контроль в организации.

Предмет исследования – условия реализации управленческого контроля в организации.

Цель исследования – разработка социально-технологической модели совершенствования управленческого контроля в организации. Достижение данной цели предполагает решение следующих исследовательских *задач*:

– выделить и систематизировать социальные переменные управленческого контроля;

– построить социально-технологическую модель управленческого контроля;

– определить критерии и показатели эффективности управленческого контроля;

– выявить негативные тенденции при осуществлении управленческого контроля;

– определить и описать условия оптимизации управленческого контроля в системе отношений «руководитель – подчиненный»;

¹ Дурыхин М.И. Традиции и новации в управлении процессами трудовой мотивации: автореф. дис. ... канд. социол. наук. М., 2006; Голикова И.В. Коррекционный механизм социального управления: автореф. дис. ... канд. социол. наук. М., 2006; Андрушина О.Е. Социальное регулирование организационного поведения: автореф. дис. ... канд. социол. наук. Орел, 2003; Бедулин И.И. Социальные механизмы регулирования организационного поведения: автореф. дис. ... канд. социол. наук. Тверь, 2007.

– проанализировать типичные ошибки, допускаемые при проведении управленческого контроля.

Основная гипотеза диссертационного исследования заключается в предположении о том, что повышение эффективности управленческого контроля возможно при условии: установления его социальных переменных; построения социально-технологической модели; определения критериев эффективности; выявления негативных тенденций и ошибок при проведении управленческого контроля; оптимизации системы отношений «руководитель-подчиненный».

Теоретические основы исследования. Диссертационная работа основана на фундаментальных положениях классической и современной социологии, социологии управления. Особо важное значение для исследования имеют следующие социологические теории, концепции, положения.

1. Теория М. Вебера о рациональной организации и рациональном поведении в организации, которая позволяет подойти к выделению переменных управленческого контроля.

2. Положения о месте и роли контроля в системе управления, его функциях и условиях эффективного проведения, разработанные П. Дракером, М. Месконом, Г. Саймоном и др.

3. Концепция В. Зигерта и Л. Ланг о социальных переменных управленческого контроля, типичных ошибках, допускаемых при его проведении.

4. Концепция организационной патологии, развиваемая А.И. Пригожиным и его последователями (С.В. Комаров и С.И. Кордон. Н.И. Шаталова и др.), которая послужила основой для выявления негативных тенденций при проведении управленческого контроля.

5. Концепция технологизации социальных процессов (Н.С. Данакин, В.Н. Иванов, М. Марков, В.И. Патрушев, Ю.П. Сурмин, В.М. Шепель и др.), которая предусматривает: а) определение функций и предмета социального воздействия, его целей и задач; б) определение закономерностей, принципов и правил социального действия, накладываемых на него ограничений и запретов; в) определение возможных способов и методов социального действия, условий их эффективного осуществления; г) определение пооперационной последовательности осуществления социальных действий. Данная концепция явилась методологической основой построения социально-технологической модели управленческого контроля.

Методы исследования. В ходе диссертационного исследования использованы методы системного, функционального и сравнительного анализа, конкретно-исторический подход к изучаемым явлениям, статистические методы сбора и анализа данных. Сбор первичной информации производился посредством анкетного опроса, нестандартизированного интервью, анализа документов и наблюдения.

Эмпирическая база исследования.

В диссертационном исследовании использованы:

– федеральные и региональные справочно-нормативные материалы, относящиеся к проведению управленческого контроля в производственных организациях;

– отчетно-аналитические материалы о деятельности предприятий «Холдинговой компании «Энергомаш-Строй»;

– данные социологического исследования «Социальные переменные управленческого контроля», проведенного при участии диссертанта на девяти предприятиях «Холдинговой компании «Энергомаш-Строй»: котельный завод, «Энергомаш-проект», агрофирма «Графовка», завод по изготовлению гофротары, строительная фирма «Энергомаш-Строй», экспериментальный завод, автопаркинг, гостиница «Белотель», фирма «Пищевик». Опрошено 700 сотрудников организации и 80 линейных руководителей, выборка гнездовая, квотная;

– данные авторского социологического исследования «Совершенствование управленческого контроля в подразделениях таможенной службы Белгородской области» (N=110; методы исследования: интервью, метод фокус-групп, включенное наблюдение);

– данные социологического исследования «Анализ социально-организационных ориентаций руководителей», проведенных в ОАО Белэнергомаш (руководитель М.И. Дурыхин; опрошено 900 респондентов – сотрудников организации и 50 руководителей линейных подразделений);

– данные социологических исследований, проведенных российскими социологами: С.Ю. Алашеевым – по неформальным отношениям в процессе производства (в Самарской области), С.В. Комаровым и С.И. Кордоном – по организационной патологии (в Пермской области), Ю.Д. Красовским – по управлению поведением в организации (в 120 российских фирмах), А.Ю. Курьлевым – по трудовой этике современных российских реиммигрантов (в Санкт-Петербурге), А. Олейником – по организационной культуре (в Москве), Н.И. Шаталовой – по деформациям трудового поведения работника (в Новосибирской области).

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

– определены, систематизированы и охарактеризованы социальные переменные управленческого контроля;

– построена социально-технологическая модель управленческого контроля;

– дана многомерная оценка эффективности управленческого контроля в обследованных организациях;

– выделены и описаны негативные тенденции при проведении управленческого контроля;

– определены условия и пути оптимизации управленческого контроля в системе отношений «руководитель-подчиненный»;

– раскрыты типичные ошибки при проведении управленческого контроля.

На защиту выносятся следующие *положения и выводы* диссертационного исследования.

1. Действенность управленческого контроля зависит во многом от того, насколько полно учитывают руководители организаций социально-психологические установки сотрудников, их мотивы, поведенческие реакции и

могут оказывать на них воздействие с целью изменения в желательную сторону. Эти признаки, поддающиеся изменению, рассматриваются как социальные переменные управленческого контроля. В их числе – социальные установки на контроль; управленческие ориентации; морально-этические регуляторы; локус контроля; самоконтроль личности; мотивы управленческого контроля; мотивы соблюдения организационных норм; ролевые взаимоотношения работников; эмоциональные реакции работников на проведение контроля; тактики противодействия контролю.

2. Социально-технологическая модель управленческого контроля как способ его оптимизации, состоит из пяти частей (блоков): функционально-целевой, нормативный, операционно-процедурный, инструментальный и организационный. Функционально-целевой блок включает цели и задачи управленческого контроля, функции контроля (явные и неявные). В нормативный блок входят принципы и правила контроля; ограничения и запреты, накладываемые на контроль. Операционно-процедурный блок выражает: операционный состав управленческого контроля; необходимый и достаточный набор операций; последовательность выполняемых операций. Инструментальный блок включает методы управленческого воздействия, которые разделяются на традиционные (методы явного, неявного, скрытого, тотального, выборочного, неформального контроля) и инновационные (методы стратегического, промежуточного, превентивного, супервизорского контроля, а также метод исключения). В организационный блок также входит несколько компонентов, и важнейший из них – информационный.

3. В практике управления используются различные подходы к оценке эффективности контроля – процессный, функциональный, проблемно-ориентированный, целоеориентированный, которые дополняют друг друга. Об эффективности контроля можно судить по ряду признаков: стратегическая направленность, ориентация на результаты, соответствие делу, своевременность, гибкость, простота, экономичность. Она проявляется на нескольких уровнях – коммуникативном, диспозиционном, эмоциональном, поведенческом.

Судя по данным социологических исследований, достаточно высок уровень потребности работников в управленческом контроле. Вместе с тем эта потребность удовлетворена не в полной мере, чему препятствуют: расхождение самооценки и внешней оценки; расхождение между «спросом» на оценки и их «предложением»; несправедливость оценок; нарушение технологических правил оценивания.

4. С целью повышения эффективности управленческого контроля в организации необходимо блокировать или, по меньшей мере, ограничить возможные негативные тенденции при его проведении: гипертрофия контрольных функций; уход в «дурную бесконечность»; тотальное электронное наблюдение; совмещение в одном лице субъекта и объекта контроля; распространение поведения, ориентированного на контроль; склонность к предоставлению непригодной информации; ложные каузальные объяснения (волюнтаризм, фатализм, каузальная атрибуция); склонность к недооценке другого человека; коррупцию.

5. Совершенствование управленческого контроля в организации возможно посредством его оптимизации в системе отношений «руководитель – подчиненный», что предусматривает повышение эффективности управленческих оценок и санкций. Важное значение имеет при этом: соблюдение правил учета самооценки, учета ожиданий, объективизации, определенности, деперсонализации, ситуационности; применение методов прямой и косвенной социальной коррекции; соблюдение правил эффективного поощрения и порицания. С целью исключения возможного негативного воздействия контроля на поведение сотрудников и, соответственно, повышения его эффективности рекомендуется: установление реальных по достижению стандартов, установление двустороннего общения, исключение чрезмерного контроля, вознаграждение достигнутого стандарта, оптимизация организационных коммуникаций.

6. Для повышения эффективности управленческого контроля важно освободиться от возможных ошибок, допускаемых при его проведении. В зависимости от источника и характера проявления выделяется пять групп контрольно-оценочных ошибок: перцептивные, диспозиционные, когнитивные, оценочные, технологические.

Достоверность научных результатов обеспечивается: их основательной теоретической и эмпирической базой, применением методов, адекватных цели и задачам исследования; репрезентативностью выборки; надежностью эмпирической информации, полученной с применением совокупности исследовательских процедур и методов сбора, измерения, обработки исходных данных; использованием результатов значительного количества социологических исследований, проведенных в России за последнее десятилетие.

Теоретическая значимость результатов и выводов диссертационного исследования заключается в том, что они дают углубленное и целостное научное представление о социально-технологическом механизме совершенствования управленческого контроля. Дана характеристика социальных переменных управленческого контроля, определены критерии его эффективности, выявлены негативные тенденции и типичные ошибки при его проведении. Обоснованы пути оптимизации управленческого контроля в системе отношений «руководитель-подчиненный».

Практическая значимость результатов и выводов исследования состоит, прежде всего, в их ориентированности на руководителей организаций, повышение результативности и эффективности их управленческой деятельности. Разработанный в диссертации аналитический инструментарий может быть полезен при идентификации социальных переменных управленческого контроля, его социально-технологических компонентов. Выводы и рекомендации об условиях и путях оптимизации управленческого контроля могут быть востребованы при разработке и реализации соответствующих целевых программ в организациях. Разработанный и апробированный инструментарий эмпирического исследования социальных переменных управленческого контроля может быть полезен при проектировании и проведении прикладных социологических исследований по смежной или аналогичной тематике.

Материалы диссертационного исследования могут быть использованы при разработке учебных курсов «Социология управления», «Социология организаций», «Теория социального управления», «Теоретическая и практическая социальная технология».

Апробация результатов диссертационного исследования проводилась посредством выступлений с докладами и сообщениями на научных конференциях, опубликования научных работ, совершенствования управленческого контроля в подразделениях таможенной службы Белгородской области.

Сделаны доклады и сообщения на Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы социологии и права» (Белгород, октябрь 2007 г.), Международной научно-практической конференции «Образование, наука, производство и управление» (Старый Оскол, ноябрь 2007 г.), Всероссийской научно-практической (заочной) конференции «Социальные структуры и процессы» (Белгород, ноябрь 2007 г.), II Всероссийской научно-практической конференции «Социальные структуры и процессы» (Белгород, май 2008 г.), «Социальная экология в изменяющейся России и сопредельных государствах: теория и практика» (Белгород, декабрь 2008 г.), Международной научно-практической конференции «Инновационные технологии в кооперативном образовании как фактор развития экономики» (Белгород, 2009 г.), II Всероссийской научно-практической (заочной) конференции «Диагностика и прогнозирование социальных процессов» (Белгород, июнь 2010 г).

По теме диссертации опубликовано 15 научных работ, общий объем – 16,8 п.л.; в том числе 3 статьи в журналах, рекомендованных ВАК.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих шесть параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во *Введении* обосновывается актуальность темы диссертации, анализируется степень ее научной разработанности, определяются объект, предмет, цель, задачи и гипотеза исследования, характеризуется теоретическая и эмпирическая база, формулируются положения, выражающие научную новизну и практическую значимость диссертационной работы.

В главе I «*Управленческий контроль как объект социальной технологизации*» раскрываются социальные переменные управленческого контроля, разрабатывается его социально-технологическая модель.

Контроль – неперенный атрибут любой человеческой деятельности: на производстве – это технический контроль, в хозяйственной жизни – финансовый, на работе – административный. Управленческий контроль, в отличие от других видов контроля, – «одна из основных функций управления, предполагающая наблюдение за управляемыми процессами и проверку качества, установление отклонений, сбор необходимой информации для оценки ситуации».

Необходимость управленческого контроля связывается обычно с тремя обстоятельствами: неопределенность управленческой ситуации, предупрежде-

ние возможных кризисных ситуаций, поддержание успеха. Возможность управленческого контроля обусловлена наличием исходной базы – целевой, нормативной или функциональной. Эти исходные основания взаимосвязаны: с учетом поставленных целей определяются функциональные обязанности персонала организации, которые закрепляются в свою очередь в виде определенных стандартов деятельности и поведения.

В параграфе 1.1 «Социальные переменные управленческого контроля» акцентировано внимание на том, что совершенствование управленческого контроля посредством его технологизации предполагает, прежде всего, определение его социальных переменных. Управленческий контроль ориентирован на людей, их восприятие и установки, мотивы и поведенческие реакции. Более того, сама эффективность контроля зависит во многом от того, насколько полно учитывают руководители эти особенности сотрудников и могут оказывать на них воздействие с целью изменения в желательную сторону. Эти особенности, поддающиеся изменению, являются социальными переменными управленческого контроля. В составе этих переменных:

– *социальные установки на контроль*, которые могут быть положительными, отрицательными или нейтральными. Далее, у одних сотрудников проявляется установка избегания, у других установка содействия, у третьих, напротив, установка противодействия и т.д.;

– *управленческие ориентации*. Согласно ориентации (теории) «Х» человек по природе ленив, что он не любит и не умеет думать, что обращаться с ним можно, манипулируя поощрением и наказанием. И, напротив, согласно ориентации (теории) «У», люди стремятся к результатам, они мобилизуют огромную внутреннюю энергию, когда заинтересованы в достижении своих целей; при правильном руководстве они ищут для себя ответственность и т.п.;

– *морально-этические регуляторы*. Управленческие ориентации руководителей не остаются, да и не могут оставаться неизменными. Заметное влияние оказывают на них общественное мнение, тенденция к гуманизации социально-трудовых, административных отношений. Основной вектор этих изменений – усиление механизмов этического регулирования организационного поведения;

– *локус контроля* – качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам либо собственным способностям и усилиям. В первом случае имеем дело с экстернальным (внешним) локусом контроля, во втором случае – интернальным (внутренним);

– *самоконтроль личности* – это осознание, оценка и изменение индивидом собственных действий, психических процессов и состояний. Самопознание фиксирует реальные или возможные отклонения поведения от социальных норм и ожиданий. Самооценка квалифицирует эти отклонения по шкале их доступности и посылает соответствующие импульсы к самоизменению;

– *мотивы управленческого контроля*. Контролирующая деятельность руководителя и его отношение к этой деятельности связаны с различными мотивами – служебными, идейными, личными, коммуникативными;

– *мотивы соблюдения организационных норм.* В числе этих мотивов выделены и рассмотрены чувства страха, стыда, вины, совесть, чувство собственного достоинства;

– *ролевые взаимоотношения работников.* Выделены и рассмотрены четыре типа ролевых отношений между контролирующим и контролируемым: оппозиция, нейтралитет, панибратство, сотрудничество;

– *эмоциональные реакции работников на проведение контроля.* Эти реакции, в общем виде, могут быть положительными, нейтральными и отрицательными. Отрицательные реакции выражаются в чувствах (по мере их усиления) недовольства, боязни, страха; положительные реакции – в чувствах облегчения, удовлетворения, заинтересованности, благодарности, радости;

– *тактики противодействия контролю,* которые проявляются, чаще всего, в контексте применения современных информационно-коммуникационных технологий.

В параграфе 1.2 «*Социально-технологическая модель управленческого контроля*» раскрывается содержание данной модели.

Социально-технологическая модель управленческого контроля, как способ его оптимизации, состоит из пяти частей (блоков): функционально-целевой, нормативный, операционно-процедурный, инструментальный и организационный.

В *функционально-целевой* блок входят:

– цели и задачи управленческого контроля.

– функции контроля (явные и неявные).

Цели управленческого контроля конкретизируются в его задачах. Задачи – это срединный элемент контроля, который, с одной стороны, конкретизирует цель, а с другой, интегрирует серию мероприятий. Управленческий контроль выполняет функции координации, регулирования, коммуникации, мотивации, а также несобственные функции самоутверждения и эмоциональной разрядки.

Нормативный блок включает принципы и правила контроля; ограничения и запреты, накладываемые на контроль. Эффективность управленческого контроля связана с соблюдением принципов конкретности, системности, умеренности, самоконтроля, значимости контролируемой деятельности, «двоячного» контроля, обратной связи, допустимых отклонений и доминирования положительных оценок. Кроме общих принципов управленческого контроля выделены и описаны принципы, используемые в отдельных видах контроля – принципы двух потоков, разделения исполнения и контроля, регламентации и экономичности.

Операционно-процедурный блок образуют: операционный состав управленческого контроля; необходимый и достаточный набор операций, их экстремальные значения; последовательность выполняемых операций. Процедура управленческого контроля состоит из четырех основных операций, которые можно рассматривать также как стадии (этапы) данной процедуры: установление стандартов, сопоставление с ними реальных результатов, установление фактического состояния дел; оценка этого состояния; принятие необходимых корректирующих действий.

Инструментальный блок содержит методы управленческого воздействия, которые разделяются на традиционные и инновационные. К традиционным отнесены методы явного, неявного, скрытого, тотального, выборочного, неформального контроля; к инновационным – методы стратегического, промежуточного, превентивного, супервизорского контроля, а также метод исключения.

Организационный блок также включает несколько компонентов, и важнейший из них – информационный.

В главе II «*Актуальные проблемы совершенствования управленческого контроля в организации*» отмечается, что совершенствование управленческого контроля в организации – это отнюдь не самоцель, а средство (способ) разрешения проблем, возникающих при его осуществлении. Эти проблемы связаны: во-первых, с недостаточной эффективностью управленческого контроля, во-вторых, с возможными негативными тенденциями при его проведении.

В параграфе 2.1 «*Проблема эффективности управленческого контроля*» раскрываются основные подходы к оценке эффективности контроля.

Сторонники *процессного* подхода предлагают оценивать управленческий контроль и его эффективность в зависимости от выполнения соответствующих процессуально-технологических требований к осуществлению управленческого контроля. Представители *функционального* подхода считают, что об эффективности контроля можно судить по тому, насколько результативно выполняются присущие ему функции координации, регуляции, мотивации и т.п. При *проблемно-ориентированном* подходе эффективность управленческого контроля связывается с успешным решением проблем, стоящих перед организацией. *Целеориентированный* подход к интерпретации и оценке эффективности управленческого контроля связан с достижением организационных целей.

В диссертации обоснованы и рассмотрены признаки эффективности управленческого контроля, а, именно, стратегическая направленность, ориентация на результаты, соответствие делу, своевременность, гибкость, простота, экономичность.

Эффективность управленческого контроля складывается из успешного осуществления отдельных его «составляющих», включая подготовку качественной управленческой информации. Основными критериями качества информации выступают: краткость, точность, оперативность, сопоставимость, целесообразность, рентабельность (экономичность), адресность. Обеспечение и оценка эффективности системы управленческого учета – основная функция службы внутреннего аудита.

Об эффективности управленческого контроля можно судить на нескольких уровнях его проявления: коммуникативном, диспозиционном, эмоциональном, поведенческом.

Судя по результатам социологических исследований, проведенных автором, достаточно высок уровень потребности сотрудников организации в управленческом контроле. Вместе с тем, эта потребность удовлетворяется не в полной мере, чему препятствуют:

– расхождение самооценки и внешней оценки, когда уровень самооценки превышает уровень внешней оценки и человек оказывается при неудовлетворительных притязаниях;

– несправедливость оценок, когда они оказываются непропорциональными трудовым вкладом отдельных работников или проявлениям их профессиональных, личных качеств. В управленческих оценках преобладает отрицательная направленность, т.е. «промахи» акцентируются чаще, нежели успехи.

– недостаточное использование оценок в управленческой практике, расхождение между «спросом» на оценки и их «предложением»;

– нарушение технологических правил оценивания. Так, к числу причин неудовлетворенности управленческой оценкой респонденты отнесли (в %): поверхностность оценок - 11,8; недифференцированность оценок - 5,9; несвоевременность оценок - 7,8; бестактность при оценке - 3,9; недостаток гласности - 11,7.

Чтобы контроль в системе управления был более эффективным, необходимо блокировать или, по меньшей мере, ограничить возможные негативные тенденции при его осуществлении. Этот аспект проблемы освещается в параграфе 2.2. *«Негативные тенденции при проведении управленческого контроля»*. В числе негативных тенденций выделены и рассмотрены:

- *гипертрофия контрольных функций*, т.е. тенденция обособления, автономизации контрольных функций, их превращения из вспомогательных в основные;

- *появление многоступенчатой системы управленческого контроля*, когда нижестоящая подсистема контролируется вышестоящей, вышестоящая в свою очередь – ещё более вышестоящей, и т.п.;

- *тотальное электронное наблюдение*: новейшие информационные технологии открывают неограниченные возможности сбора информации о людях, которая носит личностный и доверительный характер;

- *совмещение в одном лице субъекта и объекта контроля*. Такое совмещение не только снижает его эффективность, но и дискредитирует саму систему контроля, его смысл.

- *распространение поведения, ориентированного на контроль* (склонность сотрудников организации к исправному и качественному выполнению тех видов работ, которые находятся в зоне постоянного контроля);

- *склонность к предоставлению непригодной информации*, т.е. информации лестной для руководителя, выгодной для сотрудников, но, вместе с тем, бесполезной и даже вредной для организации;

- *ложные каузальные объяснения*, которые выражаются в переоценке роли субъекта деятельности (волонтаризм), недооценке роли субъекта деятельности (фатализм), приписывании ему несвойственных причин (каузальная атрибуция);

- *склонность к недооценке другого человека*, которая проявляется в преобладающей склонности руководителей замечать недостатки и промахи своих подчиненных, и недооценивать их достоинства и успехи;

- *коррупция*. Необходимым условием эффективности любых попыток ограничения коррупции является установление внешнего контроля над бюрократией.

В главе III «*Направления совершенствования управленческого контроля в организации*» выделены и рассмотрены два направления совершенствования: оптимизация управленческого контроля в системе взаимоотношений «руководитель – подчиненный»; профилактика и коррекция типичных ошибок, возникающих при проведении управленческого контроля.

В параграфе 3.1 «*Оптимизация управленческого контроля в системе отношений «руководитель – подчиненный»*» отмечается, что оптимизация, применительно к совершенствованию управленческого контроля, означает повышение его эффективности. Эта задача включает две «составляющие»: первая из них относится к повышению эффективности управленческой оценки, «вторая» – к повышению эффективности управленческих санкций.

Применяемые в организации санкции разделяются на три группы: 1) дисциплинарные санкции, 2) групповые санкции, 3) оценочные санкции. Санкции используются с целью одобрения или, напротив, коррекции показателей деятельности сотрудников организации.

Выделены и рассмотрены две группы способов коррекционного воздействия на поведение человека. В первую группу включены способы прямого коррекционного воздействия, т.е. те, которые используются в процессе непосредственного (прямого) воздействия субъекта на объект социальной коррекции. Во вторую группу входят способы косвенного коррекционного воздействия, т.е. такие способы социальной коррекции, которые используются для создания определенных условий, способствующих коррекционным изменениям. К способам прямой социальной коррекции отнесены: служебно-ролевой; административно-принудительный, информационный, рациональный, основанный на убеждении, суггестивный, основанный на внушении, конвенциональный, оценочный, стимулирующий, селективный, психотерапевтический, групповой, воздействие посредством перспективы. Во вторую группу входят способы косвенного коррекционного воздействия, т.е. такие способы социальной коррекции, которые используются посредством создания определенных условий, способствующих коррекционным изменениям. К способам косвенной социальной коррекции относятся нормативный, традиционно-ритуальный, коммуникативный, компаративный, связательный, ценностный, статусный, «символический», социально-экологический, деятельностный, кооперативный, психоэмоциональный.

Особенно важную роль в механизме коррекционного воздействия на организационное поведение играют поощрения и наказания. В диссертации обоснованы и сформулированы правила поощрения, а именно, правила позитивных отклонений, выбора показателей, определенности, психологической значимости, адресности, оперативности. Обоснованы и сформулированы также правила наказания, а именно, правила обеспечения правильного отношения, правильного выбора места, правильного выбора времени, «верхней границы», обоснованности наказания.

С целью исключения негативного воздействия контроля на поведение сотрудников и, соответственно, повышения его эффективности рекомендуется ус-

тановление осмысленных стандартов, установление реальных по достижению стандартов, установление двустороннего общения, исключение чрезмерного контроля, вознаграждение достигнутого стандарта, оптимизация организационных коммуникаций.

Совершенствование управленческого контроля предусматривает развитие самоконтроля сотрудников. Самоконтроль осуществляется посредством самонаблюдения, самоанализа, самоотчета, самооценки, самоодобрения и самонаказания. Ухудшение самоконтроля может слишком дорого стоить человеку, и иногда люди стараются преднамеренно его усилить, прибегая к разнообразным методам и приемам: «самообман» во благо, «завязывание узелков», «благоприятствующие условия», «формальная программа», повышение личного статуса, повышение репутации, личные перспективы, эмоциональное расслабление, смена занятий.

Для повышения эффективности управленческого контроля важно освободиться от возможных ошибок, допускаемых при его осуществлении. Этот вопрос освещается в параграфе 3.2 *«Диагностика и профилактика ошибок при проведении контроля»*.

В зависимости от источника и характера проявления выделены и рассмотрены пять групп контрольно-оценочных ошибок.

1. Перцептивные ошибки, связанные с особенностями социального восприятия, включая восприятие контролируемого объекта: ошибки первого впечатления, «последовательности», «специализированности», «комплекса различия», эмоциональности.

2. Диспозиционные ошибки, которые выражаются в неадекватных социальных установках по отношению к объекту и предмету управленческого контроля: ошибки ожидания, проекции, предубежденности, недоверия, прецедентного контроля.

3. Когнитивные ошибки, возникающие в процессе рациональной интерпретации фактов, относящихся к объекту и предмету управленческого контроля: ошибки детализации и смешения фактов с выводами.

4. Оценочные ошибки, связанные с особенностями социального оценивания: ошибки «ореола», «эха», рефлексивной оценки, «самооценки», оценочного стереотипа.

5. Технологические ошибки, возникающие вследствие нарушения технологических правил управленческого контроля: ошибки тотального, скрытого, выборочного, формального контроля, а также ошибка неопределенности.

В *Заключении* подводятся итоги проведенного исследования, формулируются основные результаты и выводы, а также практические рекомендации по совершенствованию управленческого контроля в организациях. С целью повышения эффективности управленческого контроля руководителям организаций и служб управления персоналом, в частности, рекомендуется:

– акцентировать внимание на возможные негативные тенденции и ошибки при проведении управленческого контроля;

– соблюдать обоснованные в диссертации правила управленческой оценки, в том числе поощрения и порицания, а также использовать способы прямой и косвенной социальной коррекции.

По теме диссертации опубликованы следующие авторские работы.

В изданиях, рекомендованных ВАК

1. Шкилёв В.В. Технология управленческого контроля // Этносоциум и межнациональная культура. – 2009. – № 2 (18). – С. 82-86. – 0,3 п.л.

2. Шкилёв В.В., Маттейс О.В. Негативные тенденции при проведении управленческого контроля // Вестник Тамбовского университета. – 2010. – № 11(91). – С. 258-263. – 0,5 п.л.

3. Шкилёв В.В., Данакин Н.С. Социальные параметры управленческого контроля // Этносоциум и межнациональная культура. – 2010. – № 7. – С. 117-126. – 0,5 п.л.

В других печатных изданиях:

4. Шкилёв В.В. Типичные ошибки при осуществлении управленческого контроля // Актуальные проблемы социологии и права: м-лы Всероссийской научно-практической (заочной) конференции / под ред. проф. Н.С. Данакина, проф. В.Ш. Гузаирова, доктора социол. наук И.В. Конева. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2007. – С. 80-82. – 0,2 п.л.

5. Шкилёв В.В. Локус контроля, его границы и эффективность // Социальные структуры и процессы: всероссийская науч.-практич. (заочная) конф., декабрь 2007 / Белгор. гос. технол. ун-т; редкол.: Н.С. Данакин, В.Ш. Гузаиров, И.В. Конев. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2007. – С. 129-131. – 0,2 п.л.

6. Шкилёв В.В. Самоконтроль личности // Социальные структуры и процессы: сб. научных статей. Вып. II / Под ред. проф. Н.С. Данакина, проф. В.Ш. Гузаирова, доктора социол. наук И.В. Конева. – Белгород: Изд-во БГТУ, 2007. – С. 128-136. – 0,3 п.л.

7. Шкилёв В.В. Закономерности и принципы управленческого контроля // Институт социологии и права. Научные труды. Том I, выпуск I / - Белгород: ИСП, 2007. – С. 185-194. – 0,5 п.л.

8. Шкилёв В.В. Методы контроля в системе регулирования организационного поведения // Образование, наука, производство и управление: Сборник трудов международной научно-практической конференции. – Старый Оскол: СТИ МИСиС, 2007. – С. 52-55. – 0,3 п.л.

9. Шкилёв В.В. Контроль как способ социального действия // Социальные структуры и процессы: Сб. научных статей. Вып. III / Под ред. проф. Н.С. Данакина, проф. В.Ш. Гузаирова, доктора социол. наук И.В. Конева. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2008. – С. 177-181. – 0,3 п.л.

10. Шкилёв В.В. Принципы управления природоохранной деятельностью // Социальная экология в изменяющейся России и сопредельных государствах: теория и практика: Материалы Международной научно-практической конференции (Белгород, 12-13 декабря 2008 г) / под ред. д-ра социолог. наук, проф. В.В. Бахарева. – Белгород: ИП Остащенко А.А., 2008. – С. 280-282. – 0,2 п.л.

11. Шкилёв В.В., Гончарова Е.Н. Новые технологии таможенного контроля товаров и транспортных средств, перемещаемых автомобильным транспортом через таможенную границу Российской Федерации // Инновационные технологии в кооперативном образовании как фактор развития экономики: М-лы международной научно-практич. конф., апрель 2004. – Белгород: Кооперативное образование, 2009. – Ч. 5. – С. 160-164. – 0,3 п.л.

12. Шкилёв В.В., Данакин Н.С. Социально-технологические основы совершенствования управленческого контроля в организации: моногр. – Белгород: ИП Остащенко А.А., 2010. – 195 с. – 12,2 п.л.

13. Шкилёв В.В. Структурный анализ управленческого контроля // Общество: экономика, политика и право. – 2010. – № 4. – С. 40-42. – 0,3 п.л.

14. Шкилёв В.В. Социальная технология оптимизации управленческого контроля: операционно-процедурный аспект // Диагностика и прогнозирование социальных процессов: Всероссийская науч.-практ. (заочная) конф., октябрь 2010 / Белгород. гос. технол. ун-т. редкол.: Н.С. Данакин, В.Ш. Гузаиров, И.В. Конев. – Белгород: ИП Остащенко А.А., 2010. – С. 157-159. – 0,3 п.л.

15. Шкилёв В.В. Оценка эффективности управленческого контроля (по материалам социологического опроса) // Общество: экономика, политика и право. – 2010. – № 6. – С. 48-52. – 0,4 п.л.

Научное издание

Шкилёв Виталий Викторович

**Совершенствование управленческого контроля
в организации: социально-технологический аспект**

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

Подписано в печать 24.02.2011 г. Формат 60×84/16
Объем 1,4 уч.-изд.л. Тираж 120 экз. Зак. № 87
Отпечатано в Белгородском государственном
технологическом университете им. В.Г. Шухова
308012, г. Белгород, ул. Костюкова 46