

На правах рукописи

Елисеев Андрей Андреевич

**СТАНДАРТЫ КАК ОГРАНИЧЕНИЯ И ИХ
ЗНАЧЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Москва – 2005 г.

Работа выполнена на кафедре социологии организаций и менеджмента социологического факультета Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова.

Научный руководитель: профессор, кандидат философских наук
Бутырин Григорий Николаевич

Официальные оппоненты: профессор, доктор социологических наук
Гегель Людмила Арнольдовна

доцент, кандидат философских наук
Шмаков Владимир Иванович

Ведущая организация: **РУДН – Российский университет
дружбы народов**

Защита состоится " ____ " _____ 2005 г. в 15 часов в ____ ауд. на заседании Диссертационного Совета Д 501.00.03 по социологическим наукам в Московском государственном университете им. М.В. Ломоносова по адресу: 119897, Москва, Воробьевы горы, МГУ, _____

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале библиотеки 1-го корпуса гуманитарных факультетов МГУ им. М.В. Ломоносова

Автореферат разослан " ____ " _____ 2005 года

Ученый секретарь
Диссертационного совета,
кандидат философских наук, доцент

Малиева Н. А.

2006-4
26121

224206

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В условиях информационного общества и стихии рыночных отношений неизмеримо возрастает значение управления. Управленческая культура, на наш взгляд, основывается на глубоком осмыслении ограничений и норм как социальных оснований управления. Безопасность человека зависит от того, насколько глубоко он понимает, выработанные на основе объективного закона всеобщей взаимной зависимости людей, формы взаимодействия.

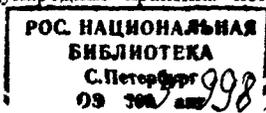
В данном диссертационном исследовании мы стремимся доказать строгую зависимость безопасности жизни и деятельности человека от его способности к саморегулированию поведения и его осознанного следования различным ограничениям и нормам.

Методология управления должна строиться, на наш взгляд, на глубоком понимании людьми необходимости осуществлять свою деятельность на основе выработанных в социуме ограничений и норм, являющимся одновременно и основой безопасности жизнедеятельности. Управление организацией должно быть основано на неукоснительном следовании существующим многочисленным стандартам, как конкретному виду ограничений и норм.

Изменение всего уклада российской экономики, проявляющееся в изменении формы собственности большинства предприятий, появлении открытых рынков товаров и услуг, введении новых элементов рыночного регулирования в производственной сфере, существенном ускорении процессов обновления и создания новой продукции, необходимости участия предприятий в международном разделении труда, являются основными предпосылками формирования в России единой с мировым сообществом системы стандартов.

Существующая в России система стандартов уже в значительной степени соответствует международным нормам и правилам, однако современный уровень национальной стандартизации не позволяет обеспечить в полной мере учет национальных интересов в равном диалоге с развитыми странами.

Идеология российского предпринимательства по отношению к стандартам и их значимости требует серьезных изменений. В современных условиях уже недостаточно простого сопоставления результатов хозяйственной деятельности с требованиями стандартов, так как, международная практика показывает, что



качество продукции и услуг всецело зависит от качества управления, которое должно осуществляться в строгом соответствии со стандартами.

Степень разработанности проблемы. В социальной философии ограничения и нормы рассматриваются как осознанная необходимость и условие выживания человека. Ограничения и нормы детерминируют деятельность не только человека, но и социальных институтов. Нормы нравственности являются необходимым условием стабильности общества, его развития и культуры.

В экономической теории ограничения и нормы рассматриваются как основа и условия целеполагания, организации производства, координации и совместимости деятельности, регулирования отношений людей, организации хозяйственной деятельности.

В теории права ограничения и нормы имеют особое значение. Формализация власти государства в юридических нормах является основой обеспечения законности и правопорядка в обществе. Нормы права являются важнейшим регулятором общественных отношений. Их соблюдение позволяет надлежащим образом упорядочить деятельность субъектов социума, предотвратить проявление произвола и хаоса. Посредством правовых норм государство стремится обеспечить защиту интересов общества в тех сферах, где свободная воля отдельных лиц может нанести значительный ущерб всему обществу. Правом регулируются отношения в хозяйственной, социальной, политической и иных сферах. Это определенная формализация ограничений и норм в указанных сферах.

В психологии ограничения и нормы определяют главные критерии принятия рациональных и безопасных решений.

В социологии ограничения и нормы понимаются как упорядочение деятельности людей и социальных институтов на основе всеобщей взаимной зависимости.

Таким образом, тема данного исследования находится на пересечении нескольких научных областей. В числе отечественных и зарубежных авторов, труды которых были использованы в диссертационной работе М. Вебер, Ф.А. Хайек, К. Киллен, А. Смит, Г.В. Атаманчук, В.И. Добреньков, Г.Н. Бутырин, А.И. Кравченко, А.И. Пригожин, Ю.Д. Красовский, Н.Р. Исправникова, Ж.Т. Тощенко, М.И. Бобнева, В.В. Лапаева, В.Н. Казаков, В.А. Ядов, Е.Н. Жильцов, Э. Фромм, В.В. Петухов, Д. Кун, Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, Н.И. Матузов, Т.В. Команина, М.Х. Мескон, А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор,

Г. Форд, Р. Likert, Д.М. Гвишиани, К. Ясперс, А. Камю, Л.А. Тихомиров, Р.Г. Апресян, Г.В.Ф. Гегель, И. Кант, А.Л. Васильев, Б.Д. Бреев, И.Ф. Кефели, Т. Reichert, Л.П. Кураков, И.П. Данилов, Дж. Джуран, Д. Деминг, Н.К. Розова, М. Windfuhr, Ф. Кросби, К.Н. Buchner¹.

Несмотря на значительный объем литературы, социальное предназначение стандартов как ограничений и норм и их роль в управлении организацией и персоналом нуждается в дополнительных исследованиях.

Целью диссертационной работы является стремление доказать, что ограничения и нормы являются социальными основаниями управления, условием безопасности жизнедеятельности, а стандарты, как конкретные виды ограничений, упорядочивают социально-экономическую деятельность, формируют организационную культуру, исполнительскую дисциплину, социальную ответственность предпринимательства.

В соответствии с целью диссертационной работы были поставлены и последовательно решены следующие задачи:

- на основе исторических исследований показать процесс развития ограничений и норм и доказать, что ограничения и нормы являются имманентно присущими обществу и являются условием безопасности жизнедеятельности человека;
- исследовать значение ограничений и норм в управлении;
- показать, что стандарты являются средством упорядочения деятельности человека в организации, основой формирования организационной культуры;

¹ См. Вебер М. Социология религии – Избранное. М., 1994; Хайек Ф.А. Пагубная самонадеянность. Ошибки социализма. М. Новости, 1992; Смит А. Исследования о природе и причинах богатства народов. М.: Соцэкгоз, 1962; Добреньков В.И. Фундаментальная социология в 15 т., М. Инфра-М, 2004, Бутирин Г.Н. Ограничения и нормы как социальная основа управления. Ломоносовские чтения 2005 Сборник научных докладов Том 2. Макс Пресс М., 2005; Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления, М., 2004; Атаманчук Г.В. Управление – фактор развития. М., Экономика, 2002; Красовский Ю.Д. Организационное поведение М. Юнити-Дана, 2004, Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. М. Добросвет, 2001; Тощенко Ж.Т. Социология общий курс М Прометей. 1994; Фромм Э. Бегство от свободы М 1986, Кун Д. Основы психологии поведения. М., 2002; Леонтьев А.Н. Деятельность Сознание. Личность. М. Академия, 2004; Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента М, Дело, 1997, Управление – это наука и искусство. А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд., Москва, Республика, 1992; Гвишиани Д.М. Организация и управление. М Наука, 1972, Likert R. The Human Organization McGraw-Hill, 1967; Камю А. Бунтующий человек. М Политиздат, 1990; Ясперс К. Смысл и назначение истории. М. Республика, 1994; Гегель. Философия истории. Сочинения Москва, 1935, Кефели И. Ф. Автоматизация методологические и социальные проблемы. Издательство высшего и среднего специального образования РСФСР. Ленинград, ЛГУ, 1987, Джуран Дж. Качество в истории цивилизации Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством. М РИА «Стандарты и качество», 2004, т 1, Бреев Б.Д. Человек и производство. М. 1989; Windfuhr M., «Social Standards in the Global Economy».

- на основе анализа проведенных автором социологических исследований в организациях различных отраслей показать противоречивость и сложность отношений персонала к исполнению требований стандартов;
- выявить сходство и различия в отношении работников различных отраслей к исполнению требований стандартов;
- определить значение стандартов в разрешении конфликтных ситуаций между работниками и менеджментом организации;
- исследовать деятельность менеджеров по обучению персонала требованиям стандартов;
- выявить соотношение правовых, технических и нравственных составляющих стандартов.

Объектом исследования являются ограничения и нормы и их значение в упорядочении жизнедеятельности человека и социальных институтов.

Предметом исследования являются стандарты как ограничения и нормы в управлении организацией и персоналом.

Теоретико-методологической основой диссертационного исследования составили основные положения теории организации и управления, труды ведущих отечественных и зарубежных ученых и специалистов-практиков в области социологии, экономики, философии, права, психологии и техники, существующие методики исследования отношения персонала организаций к исполнению требований стандартов.

Эмпирическая база исследования. Для оценки отношения работников российских организаций к стандартам в марте 2005 года автором по специально разработанной анкете проведен опрос работников организаций различных отраслей экономики (строительство, сфера услуг, химическая, пищевая промышленность и сельское хозяйство) г. Москвы, Московской и Самарской областей. Данное социологическое исследование является поисковым, распределение данных произведено по полу, возрасту, образованию, стажу работы и сферам деятельности.

В процессе социологического исследования был проведен опрос работников организаций с целью определения их отношения к исполнению требований стандартов.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

1. Рассмотрен исторический процесс развития ограничений и норм, на основании результатов которого утверждается, что ограничения и нормы являются имманентно присущими обществу и условием безопасности жизнедеятельности человека.

2. Сформулировано существенное дополнение к пониманию управления как процесса, социальными основаниями которого являются ограничения и нормы.

3. Доказано, что стандарты как конкретный вид ограничений и норм являются средством упорядочения деятельности организации и персонала, важнейшим элементом формирования организационной культуры.

4. Разработана методика исследования отношения работников организации к исполнению требований стандартов.

В соответствии с целью, задачами и полученными результатами **на защиту выносятся следующие положения:**

1. В условиях нарастания интеграции, глобализационных процессов, информационных потоков, неизбежности свободного движения людей и капитала значение ограничений и норм как социальных оснований управления и организационной культуры, способа упорядочения взаимодействия будет постоянно возрастать.

2. Выполнение работниками организаций требований стандартов есть важнейший фактор повышения исполнительской дисциплины, упорядоченности и согласованности деятельности.

3. Уровень исполнения требований стандартов в организации зависит от пола, возраста, стажа работы и образования работников и почти не зависит от сферы деятельности организации. Лучше исполняют стандарты женщины, работники в возрасте от 36 до 45 лет, имеющие стаж работы от 10 до 30 лет, среднее специальное и высшее образование.

4. Чем выше требования менеджеров организации по исполнению стандартов, тем выше уровень их исполнения персоналом.

5. Стандарты являются фактором повышения качества работы и способом разрешения конфликтов между персоналом и менеджментом по поводу качества работы.

6. Важнейшим признаком уровня организационной культуры конкретной организации является степень исполнения требований стандартов, в том числе и стандартов качества.

7. В организациях во избежание больших экономических потерь следует постоянно повышать понимание работниками требований стандартов и требовать их строгого выполнения, так как стоимость одного рабочего места и необходимость согласованности действий постоянно возрастают.

Научно-практическая значимость работы заключается в использовании основных результатов, полученных выводов и рекомендаций для создания организационно-управленческой культуры, на основании которой только и возможно создание в информационном и высокотехнологическом обществе успешного, конкурентоспособного, экологически безопасного и социально ответственного предпринимательства, обеспечивающего осознанное и строгое выполнение работниками организации требований стандартов.

Результаты работы могут быть использованы также при разработке учебных программ и пособий по курсам «Социология организаций», «Управление персоналом» и «Управление качеством», подготовки учебных планов и программ для обучения и переподготовки специалистов по управлению.

Апробация результатов диссертационного исследования. Результаты исследования были использованы автором при разработке методологии и программы социологического опроса, целью которого было выявление отношения работников организаций к выполнению требований стандартов.

В 2003-2005 годах ряд положений использовались автором в подготовке поправок к Федеральному закону «О техническом регулировании». В выступлениях на конференциях и семинарах, посвященных проблемам реализации новой концепции стандартизации в России, направленной на обеспечение интеграции России в ВТО, автором был сделан доклад об отношении работников предприятий строительной и пищевой промышленности к исполнению стандартов.

Кроме того, основные положения диссертации были отражены в авторских публикациях и обсуждены на «Ломоносовских чтениях» 2004 и 2005 годов, на заседаниях кафедры социологии организаций и менеджмента Социологического факультета Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова.

Структура работы. Диссертационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии и приложений.

2. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность рассматриваемой темы, дается обзор научных работ по исследуемой проблематике, определяются объект,

предмет, цели и задачи диссертации, формулируется ее научная новизна, практическая значимость и апробация результатов исследования, а также положения, выносимые на защиту.

Первая глава – «Значение ограничений и норм в управлении» включает три параграфа и посвящена рассмотрению вопросов места и роли ограничений и норм в управлении. Ограничения и нормы рассматриваются как условие жизнеспособности социальной системы в целом и ее отдельных элементов. В первом параграфе – «Социальное содержание ограничений и норм» автором проанализирована социальная природа ограничений и норм, а также их значение для общества и предложена классификация всех существующих ограничений человеческой деятельности:

1. Внешние ограничения – определяемые природой и обществом границы, рамки, условия сосуществования его членов. Природа заставляет человека адаптироваться к соответствующим географическим, почвенно-климатическим и иным условиям, а общество определяет границы возможного поведения человека в целях самосохранения и развития.

2. Самоограничение – добровольное ограничение индивидом собственных действий, потребностей и интересов (например, стереотипы, рефлексы и т.п.). Самоограничения формируются в подсознательной сфере человеческого бытия, возникают у индивида с момента его рождения (часто опытным путем) и являются продуктом познания им окружающей действительности.

Цивилизация выработала множество различных норм и правил, которыми люди руководствуются в своей повседневной деятельности. Система норм охватывает и регламентирует все стороны человеческой жизнедеятельности. Нормы ограничивают возможные варианты поведения в повторяющихся, типовых ситуациях и тем самым обеспечивают сосуществование и взаимодействие людей в социуме.

На примере соотношения различных видов норм и ограничений автором определено их соотношение как целого и части, т.е. любая норма есть ограничение, но не каждое ограничение - норма.

Проанализировав значение ограничений и норм, сделан вывод, что ограничения и нормы являются необходимым элементом человеческого бытия, которые возникают и существуют вследствие как самостоятельной жизнедеятельности человека, так и в связи с его социальной природой.

Ограничения и нормы – это пределы, за которыми начинается разрушение социальной организации, а их границы определяются стандартами, образцами, эталонами, типами поведения субъектов социальной практики.

На основе изучения различных видов ограничений и норм автором определяется, что объективной основой управления как социального взаимодействия являются ограничения и нормы.

Во втором параграфе - «История развития некоторых ограничений и норм» показаны процессы становления и развития таких ограничений и норм как норм права, морали, религии, обычая и стандартов, которые напрямую связаны с этапами социализации личности.

На основе анализа общих для всех норм и ограничений причин возникновения, а также условий их развития автор доказывает, что ограничения и нормы являются имманентно присущими обществу и являются условием безопасности жизнедеятельности человека.

В работе раскрывается, что в историческом развитии были взаимообусловлены и глубоко связаны социальные процессы развития различных видов норм и ограничений. Так, например, вера оказывала существенное влияние на становление норм морали. Независимо от конфессий, вероисповедания она утверждает общечеловеческие ценности, выраженные в заповедях, которые, в конечном счете, определяют этический императив. Мораль и вера играют важную роль в законодательской деятельности, так как являются той необходимой нравственной составляющей, которая ложится в основу принятия решений законодателями и политиками. На возникновение и развитие стандартов оказывали существенное влияние обычаи и религиозные ритуалы, моральные нормы и нормы права, которые в значительной степени определяют их содержание.

В третьем параграфе - «Роль и значение ограничений и норм в управлении» анализируется влияние ограничений и норм на управление. Управление рассматривается как целенаправленное воздействие субъекта управления на объект управления, движущиеся к обозначенным целям и подчиняющиеся организационным взаимосвязям и регулирующим нормам. Таким образом, в работе показано, что сам факт управления накладывает определенные ограничения.

В диссертационном исследовании рассмотрена диалектика субъективного и объективного в управлении организацией, которая выражается в воздействии различных норм и ограничений на субъекты и объекты управления, стремящиеся

удовлетворить собственные потребности и интересы в процессе управленческой деятельности.

Автором перечисляются некоторые ограничения, которые непосредственно и неизбежно влияют на процессы управления:

1. Географические, почвенно-климатические условия, в которых осуществляется жизнедеятельность людей, а также приемлемые для соответствующей территории технологии воспроизводственного процесса и отвечающие им формы общежития людей.

2. Культурно-историческое наследие в данный момент времени, выражаемое в религии, традициях, обычаях, языке, миропонимании и менталитете людей.

3. Содержание и уровень образования, профессиональной подготовки, навыков и умений, мотивов и установок людей.

4. Состояние информации, которая ориентирует общество по тем или иным вопросам.

5. Состояние правового регулирования.

6. Обстоятельства и время совершения тех или иных событий, происшествий и действий, а также ресурсы, которые можно использовать для их преодоления или изменения.

Очевидно, что не все субъекты управления учитывают те или иные ограничения при принятии управленческих решений, поэтому в диссертации обосновывается необходимость следования существующим ограничениям, что, в конечном итоге, влияет на качество принимаемых управленческих решений.

В диссертационном исследовании обосновывается необходимость формирования в организациях организационной культуры на основе глубокого осознания субъектами деятельности необходимости ограничений и норм как условия эффективности такой культуры. Постоянное соблюдение ограничений и норм создает в управленческих системах здоровый социально-психологический микроклимат, атмосферу творческой и ответственной деятельности, формулу оптимального согласования интересов, перспективу их устойчивого функционирования. Автор доказывает, что осознание субъектами деятельности того, что ограничения и нормы являются необходимыми - есть условие их свободной и социально-ответственной деятельности.

На основе анализа роли ограничений и норм в управлении автором делается вывод, что существование управления без ограничений и норм невозможно, а в

условиях нарастания интеграции, глобализационных процессов, информационных потоков, неизбежности свободного движения людей и капитала значение ограничений и норм как социальных оснований управления будет постоянно возрастать.

Вторая глава – «Стандарты как основа управления организацией и персоналом» включает два параграфа и посвящена рассмотрению вопросов роли и значения стандартов в управлении. В первом параграфе - «Виды и предназначение стандартов» на основе анализа соотношения стандартов, норм права и морали автор обосновывает самостоятельное место стандартов в системе существующих ограничений и норм и дается их классификация: по уровню использования, по условиям возникновения, по сфере регулирования, по роли в жизнедеятельности общества, по степени общественной значимости и по степени императивности содержащихся в стандартах требований.

Социальная роль и предназначение стандартов отчасти детерминирована их содержательной составляющей, которая определена в диссертационной работе на примере анализа требований трех групп стандартов: технико-технологических стандартов, стандартов качества и социальных стандартов.

Технико-технологические стандарты регламентируют технические требования к продукции, устанавливают ее основные параметры и размеры, показатели надежности, долговечности и безопасности, определяют методы и средства измерений и испытаний, технологические процессы, требования к сырью и материалам. Они используются везде, где человек вступает во взаимодействие с техникой, и имеют своей целью упорядочение такого взаимодействия. Кроме того, технико-технологические стандарты играют интегрирующую роль во всем жизненном цикле «наука – техника – производство».

Главной целью социальных стандартов является поддержание необходимого уровня качества жизни населения, охрана труда и здоровья работников организаций и предприятий.

Одной из разновидностей таких стандартов являются государственные социальные стандарты, перечень которых достаточно широк: установление минимального размера оплаты труда; государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан; развитие системы социальных служб; установление государственных пенсий, пособий и иных гарантий социальной защиты. Определение высоких требований

государственных социальных стандартов и их надлежащее исполнение характеризует государство как социальное.

Стандарты по охране труда и здоровья работников организаций имеют своей целью обеспечение безопасности и упорядочение отношений в трудовой сфере. Их социальная значимость подтверждается многочисленными конвенциями Международной организации труда (МОТ) Защита прав и интересов работников организаций в нашей стране обеспечивается на законодательном уровне, государственными отраслевыми стандартами (ГОСТ) и стандартами самих организаций. В качестве примера универсального стандарта в данной сфере в диссертационной работе анализируется содержание стандарта SA 8000, подготовленного Международной организацией по стандартизации (ИСО).

Объектом воздействия стандартов качества является управление организацией и персоналом. Они представляют собой набор требований, которые охватывают те направления деятельности, которые в той или иной степени выполняются на любом предприятии. Особенностью этих стандартов является добровольность, характеризующуюся тем, что производитель сам принимает решение о построении системы качества в соответствии со стандартами. Вместе с тем, приняв такое решение, для организации становится обязательным выполнение требований этих стандартов.

Стандарты качества являются продуктом новых подходов к упорядочению отношений в организации. В соответствии с такими стандартами качество деятельности организации напрямую зависит от качества управления.

На основе анализа содержательной составляющей стандартов различных видов автор делает вывод о их высокой социальной востребованности. Их предназначение определяется необходимостью упорядочения деятельности человека в производственно-экономической и социальной сферах, сфере управления, защиты окружающей среды, сфере международной торговли и международных отношений и многих других областях жизнедеятельности общества. Поэтому субъектам управления необходимо учитывать, что следование работниками организаций требованиям стандартов есть важнейший фактор повышения упорядоченности и уровня исполнительской дисциплины в организации.

Также автор доказывает, что посредством стандартов общество реализует один из главных механизмов поддержания своей жизнеспособности – определяет

критерии качества жизни человека, показателями которого, в частности, являются качество производимых и потребляемых товаров (работ, услуг), социальная защищенность индивида, экологическое благополучие в обществе, развитие науки и техники, качество системы управления. Данный вывод подтверждается проведенным автором исследованием соотношения правовых, технических и нравственных составляющих стандартов.

Во втором параграфе - «Отношение работников организаций к выполнению требований стандартов» проводится глубокий анализ отношения работников организаций к стандартам на основе данных социологического исследования. Параграф состоит из 5 подразделов, соответствующих целям проведенного исследования.

В первом подразделе - «Понимание работниками организаций важности стандартов для управления» с учетом данных социологического исследования рассматриваются вопросы понимания персоналом содержания и значения стандартов, а также их роли в управлении. Согласно полученным данным абсолютное большинство работников организаций различных сфер деятельности (77,2%) верно понимают значение стандарта как ограничения, которым устанавливается некий образец, в том числе поведения, которому должно соответствовать, удовлетворять что-либо по своим признакам, свойствам, качествам. При этом правильное понимание значения стандарта свойственно большинству работников строительных организаций (89,4% работников этой отрасли указали на такое значение стандарта).

Основные сведения о стандартах человек получает во время обучения в образовательных учреждениях: более половины из числа опрошенных работников организаций (55,1%) впервые узнали о стандартах во время обучения в школе, 60,7% - в высших (средних специальных) учебных заведениях, почти треть (31,6%) из числа опрошенных получают информацию о стандартах посредством их информирования руководством организации на инструктажах и учебных пунктах предприятий. Следовательно, уже на стадии вступления в трудовую деятельность подавляющему большинству работников известны стандарты и их предназначение. Знание стандартов характеризует квалификацию специалиста и отчасти является условием вхождения человека в рабочую среду. Каждый сотрудник организации должен осознавать, что понимание им роли стандартов и знание их требований является одним из важных условий эффективности управления организацией.

Роль и назначение стандартов в организации более всего осознается работниками в процессе их трудовой деятельности при выполнении требований конкретных видов стандартов. Фактически абсолютное большинство работников указали на то, что в их организации используются стандарты - 82,8%. Почти каждый седьмой работник - 14,3% затруднился ответить на вопрос используется ли в его организации стандарты и лишь 2,9% считают, что в организации, где они трудятся, стандарты не используются.

Наиболее известными в организациях стандартами являются технические стандарты. Более четырех пятых (85,5%) из числа опрошенных сталкиваются в своей трудовой деятельности с такими стандартами (см. Диаграмму 1).

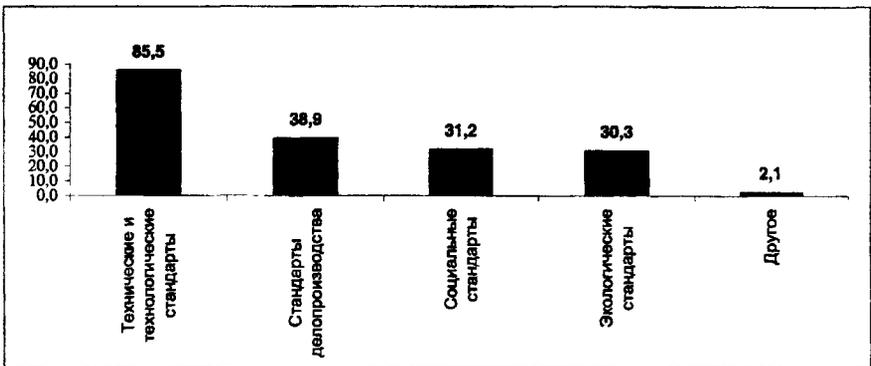


Диаграмма 1. Стандарты, с которыми сталкиваются работники в организациях (в %)².

Стандарты делопроизводства, социальные и экологические стандарты также применяются в организациях. Соответственно 38,9%, 31,2% и 30,3% из числа опрошенных работников организаций сталкиваются с требованиями таких стандартов.

В российских организациях наблюдается тенденция определения персоналом роли стандартов как ограничений и норм, упорядочивающих отношения, главным образом, в сфере управления производством и сфере, формализующей управленческую деятельность организации, – делопроизводстве. Данные проведенного опроса показывают, в каких отраслях чаще всего персонал организаций сталкивается с технико-технологическими стандартами (98,3% в сельском хозяйстве, 92,9% в сфере услуг, 82,7% в пищевой промышленности, 80,9% в строительстве и 75,9% в химической промышленности) и стандартами

² Сумма ответов на данный вопрос – больше 100%, так как одновременно можно было выбрать несколько ответов.

делопроизводства (70,2% в строительстве, 65,5% в химической промышленности, 50% в сфере услуг, 25,5% в пищевой промышленности и 25% в сельском хозяйстве). Исполнение работниками организаций иных стандартов имеет место во всех отраслях, однако уровень их исполнения значительно ниже, чем технических или стандартов делопроизводства.

На основе анализа полученных данных социологического исследования автор обосновывает вывод, что стандарты являются неотъемлемым элементом управления организацией. В учебных заведениях и учебных пунктах организаций постоянно следует повышать качество обучения персонала значениям стандартов для повышения эффективности управления.

Во втором подразделе - «Отношение работников организаций различных отраслей к исполнению требований стандартов» рассматриваются вопросы исполнения персоналом организаций различных отраслей требований стандартов, выявляются причины уклонений работников от исполнения требований стандартов.

Абсолютное большинство опрошенных работников организаций (61,5%) всегда исполняют требования стандартов, 17,1% - делают это иногда. Данные показатели характеризуют высокую степень исполнительской дисциплины работников организаций, так как вовсе не исполняются стандарты ничтожно малым количеством работников - 1,3%. Некоторым работникам (14,1%) не известно, исполняют ли они стандарты, что отчасти связано с глубоким проникновением требований стандартов в сознание людей, а исполнение стандартов доведено до автоматизма. На определенной стадии трудовой деятельности работника знание им требований стандартов и следующее за этим их неукоснительное соблюдение становятся составной частью его профессиональных навыков.

Самый высокий уровень исполнения требований стандартов свойственен организациям, осуществляющих деятельность в сферах сельского хозяйства, строительства и химической промышленности. Почти три четверти работников этих организаций (76,6%, 70,2%, 69% соответственно) никогда не отступают от требований стандартов.

Основными же причинами, по которым работники не исполняют требования стандартов, являются несовершенство законодательства, необходимость дополнительных усилий, времени и средств для выполнения стандартов, а также

отсутствие должного уровня контроля как со стороны государства, так и со стороны руководства организации.

Мотивы исполнения, а равно и не исполнения требований стандартов во многом также зависят от отношения работников организации к стандартам. Более трех четвертей (76,3%) из числа всех опрошенных работников считают, что без стандартов невозможно обойтись на производстве. К ним относятся в основном работники организаций, занятые в отраслях пищевой промышленности (так считают 87,8% работников таких организаций), химической промышленности (79,3%) и строительства (74,5%), т.е. в тех сферах, где важную роль имеет качество продукции, ее потребительские свойства и безопасность, а также возможные неблагоприятные последствия для работников организации, а в некоторых случаях и населения, которые могут наступить в результате неисполнения стандартов.

Только 10% работников считают возможным обойтись без стандартов. Такого мнения придерживаются преимущественно (21,4%) работники сферы услуг. Без стандартов готовы обходиться преимущественно работники, имеющие небольшой опыт работы: в основном молодые работники в возрасте от 18 до 25 лет (22,6%), со стажем работы до 5 лет (25,6%) и работники, имеющие неполное среднее образование (36,4%). Некоторые работники той же категории преувеличивают значение экономических целей организации, особенно в получении прибыли, и относятся к стандартам как явлению, сдерживающему развитие инициативы и предпринимательства (такого мнения придерживаются 7,9% опрошенных работников преимущественно из сферы услуг (21,4%).

Зависимость исполнения требований стандартов от отношения к ним работников отчасти противоречива. Среди тех, кто полагает, что стандарты сдерживают развитие инициативы и предпринимательства абсолютное большинство (52,6%) всегда исполняет требования стандартов. Те работники, которые считают, что без стандартов можно обойтись в большинстве своем (45,8%) никогда не задумывались о том, всегда ли они исполняют требования стандартов, либо исполняют их иногда (37,5%), т.е. нельзя с уверенностью сделать вывод, что такие работники не исполняют стандарты. Данный вопрос требует дополнительного исследования.

Понимание работниками организаций высокой значимости стандартов не всегда детерминирует высокий уровень их исполнения. Высокий уровень исполнительской дисциплины как результат исполнения работниками требований

стандартов наблюдается среди тех из них, кто считает, что без стандартов невозможно обойтись в организации: абсолютное большинство таких работников (69,6%) всегда исполняет требования стандартов. Требуют дополнительного исследования причины неисполнения требований стандартов оставшимися 30,4% работников, которые считают, что без них невозможно обойтись.

На основе анализа результатов проведенного социологического исследования удалось выявить основные недостатки существующих стандартов, являющихся причинами уклонения работников организаций от исполнения их требований. Полученные результаты говорят о том, что работа над совершенствованием стандартов должна вестись постоянно, равно как и обучение персонала обязательному исполнению стандартов. Так, 42,8% работников организаций отступают от требований стандартов, мотивируя их излишней бюрократизованностью. Такой недостаток стандартов признают в большинстве работники, занятые в сфере химической промышленности (56,5%) и сельском хозяйстве (45,9%). Примерно третья часть опрошенных работников (33,8%) отстает от требований стандартов в связи с тем, что они не отвечают современным требованиям. Такого мнения придерживаются преимущественно работники сельского хозяйства (45,9%) и занятые в сфере услуг (42,9%). В диссертационной работе анализируются и иные недостатки действующих стандартов.

Противоречивость и сложность отношений персонала к исполнению требований стандартов также подтверждается при определении в установленной зависимости отношений работников к отдельным видам стандартов от сферы деятельности:

- работники, занятые в химической промышленности, отдают свое предпочтение техническим стандартам (65,5%), стандартам делопроизводства (48,3%) и стандартам качества (13,8%);

- работники пищевой промышленности с наибольшим желанием исполняют требования технических стандартов (64,3%) и стандартов делопроизводства (27,6%);

- работники сельского хозяйства с наибольшим желанием исполняют технические (57,6%) и экологические (23,7%) стандарты;

- сотрудники строительных организаций отдают свое предпочтение техническим стандартам (54,3%), социальным (17,4%), экологическим стандартам (30,4%) и стандартам делопроизводства (45,7%);

- работники сферы услуг с наибольшим желанием исполняют экологические стандарты (28,6%) и стандарты делопроизводства (42,9%).

На основе проведенного анализа автором обосновывается вывод, что стандарты исполняются работниками организаций независимо от их отношения к ним. Однако дисциплина работников по исполнению требований стандартов значительно возрастает при понимании работниками важности роли стандартов для управления организацией и ее деятельности.

В третьем подразделе - «Роль стандартов в разрешении конфликтов в организациях» определяется значение стандартов в разрешении конфликтных ситуаций между работниками и менеджментом организации. На основе результатов проведенного социологического исследования автор доказывает, что стандарты являются способом повышения качества работы и разрешения конфликтов по поводу качества работы.

В тех сферах деятельности организаций, где используются преимущественно обязательные для исполнения стандарты, разрешение конфликтов (споров) между руководством и работниками осуществляется в основном на основании требований стандартов: стандарты выступают эффективным инструментом разрешения споров (конфликтов) в организациях, осуществляющих деятельность в химической промышленности (так утверждают 62,1% опрошенных работников данной отрасли), строительстве (61,7%) и пищевой промышленности (52%).

В четвертом подразделе - «Деятельность менеджера по обучению персонала требованиям стандартов» исследуется деятельность руководства организации по обучению персонала требованиям стандартов, а также по обеспечению исполнения этих требований. Понимание работниками организаций значения стандартов для функционирования организации и их месте в системе норм и ограничений, регулирующих отношения в организации, отчасти формируется ее руководством.

Наиболее популярным (42%) способом информирования работников организации о стандартах является аттестация работников и повышение их квалификации, который чаще всего используется организациями химической промышленности (55,2%), сферы услуг (50%) и строительными организациями (46,5%). Более четверти (25,7%) из числа опрошенных работников информируется

руководством организации на специальных занятиях по стандартизации, которые распространены в организациях химической промышленности (51,7%), сельского хозяйства (37,5%) и строительных организациях (30,2%).

Почти столько же (24,3%) работников указали на такой способ информирования руководством о стандартах как выдача специальных буклетов, который широко используется в строительных организациях (53,5%), организациях сферы услуг (42,9%) и пищевой промышленности (17,3%).

Около 10% работников информируется руководством иными способами:

- привлечение работников к разработке стандартов организаций;
- размещение информации о стандартах и вносимых в них изменениях и дополнениях на официальном сайте в сети Интернет;
- информирование в рабочем порядке при непосредственном исполнении работниками своих трудовых обязанностей;
- информирование на регулярных оперативных совещаниях;
- издание приказов, положений, инструкций, содержащих требования стандартов, ознакомление сотрудников с которыми проходит в обязательном порядке.

В редких случаях (2,2%) работники информируются о стандартах посредством просмотра специальных фильмов. Однако почти четвертая часть (23,5%) из числа опрошенных работников вовсе не информируется руководством о стандартах, что является серьезным негативным показателем для российских организаций.

Работа менеджера по информированию работников о стандартах является одним из условий понимания, а, следовательно, неукоснительного соблюдения работниками требований стандартов, а также принимаемых на их основе управленческих решений. Использование руководством различных способов информирования сотрудников о стандартах позволяет сформировать в организации определенную организационно-управленческую культуру, при которой работникам известен не только смысл требований стандартов, но и понимание ими роли стандартов в управлении и функционировании организации.

Общая тенденция, выявленная в результате исследований деятельности менеджера по обеспечению исполнения работниками требований стандартов такова, что в большинстве случаев работники всегда исполняют требования стандартов, если от них этого требует руководство.

Абсолютное большинство работников организаций (60,1%) постоянно сталкивается с требованиями руководства по исполнению стандартов. При этом 27,5% работников, ответивших на данный вопрос, также сталкивается с такими требованиями руководства, но от случая к случаю. И лишь небольшая часть (11,6%) указала, что руководство напрямую не требует от них исполнения стандартов (см. Диаграмму 2).

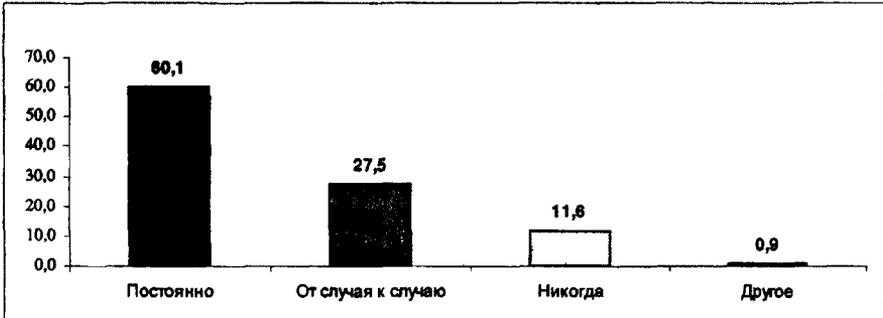


Диаграмма 2. Отношение работников к выполнению требований руководства организации по исполнению стандартов (в %).

Таким образом, соблюдение организацией требований стандартов в значительной степени зависит от управленческой деятельности менеджеров, задача которых, в частности, состоит в обеспечении необходимого уровня исполнительской дисциплины работников.

В современных условиях менеджмент не может смотреть на технологию управления организацией только с точки зрения повышения производительности и эффективности. Очень важно учитывать то, как управленческие решения могут повлиять на климат внутри организации. Поэтому управленческая деятельность менеджера по обеспечению исполнения сотрудниками организации стандартов должна быть, в первую очередь, направлена на создание организационно-управленческой культуры, при которой исполнение работниками стандартов будет зависеть от осознания ими необходимости такого исполнения, а не только от прямых требований руководства. В организациях постоянно следует повышать понимание работниками требований стандартов и требовать их строгого выполнения, так как стоимость одного рабочего места и необходимость согласованности действий постоянно возрастают. Руководство организации должно осуществлять сбалансированную деятельность по информированию

персонала о требованиях стандартов, значимости их исполнения и по обеспечению исполнения персоналом требований стандартов.

Уже сегодня многие организации стремятся создать систему управления качеством, построение которой основывается на неукоснительном соблюдении требований стандартов. В компаниях, успешно внедривших систему качества, человек отождествляется с организацией и ее имиджем, принимает и начинает сам исповедовать стратегию организации, подчиняется нормам и стандартам организационного поведения.

Внедрение систем качества является компетенцией руководства организации, которое несет за это прямую ответственность. Документационной основой внедрения и функционирования системы качества выступает утверждаемое менеджментом организации руководство по качеству.

Некоторые российские организации используют инструкции по качеству, которые, в большинстве случаев, не являются следствием внедрения системы менеджмента качества, а отражает потребности организации и ее руководства в создании качественной продукции (работ, услуг), главным образом, посредством регламентации управленческой и производственной деятельности на основе неукоснительного соблюдения требований действующих стандартов.

В диссертационной работе установлена положительная тенденция понимания руководством российских организаций необходимости создания систем управления качеством в организации. В большинстве предприятий работники (61,4%) знают о том, что в их организации утверждено руководство (инструкция) по качеству. При этом более всего распространен указанный документ в организациях пищевой (93,1%), химической (70,4%) промышленности и сельского хозяйства (58,7%). Только примерно каждый десятый работник (11%) указывает на отсутствие в его организации инструкции по качеству, и большинство из таких работников занято в сфере услуг (28,6%).

Руководство должно вовлекать сотрудников в процесс создания системы качества предприятия, главным условием которого является неукоснительное соблюдение требований стандартов. Внедрение стандартов качества и аттестация организации на соответствие данным стандартам является важнейшим направлением деятельности современных российских организаций, в которую должны быть вовлечены не только менеджмент, но и абсолютно все работники предприятий.

В пятом подразделе - «Роль стандартов в формировании организационной культуры» автором на основе результатов проведенного социологического исследования доказывается, что стандарты являются основой формирования организационной культуры. Более половины работников организаций различных сфер деятельности (51,3%) уверены, что стандарты в полной мере способствуют созданию организационной культуры, ответственности и дисциплины. Их дополняет 28,5% работников, которые отчасти согласны с тем, что стандарты способствуют формированию организационной культуры. Только 18,9% работников не усматривают связи между стандартами и организационной культурой.

В диссертационном исследовании указывается на глубокое осознание работниками российских организаций ответственности за выполнение требований стандартов: работники в большинстве своем (50,9%) считают, что они несут личную ответственность за исполнение требований стандартов. Лишь 25,6% работников разделяет ответственность за исполнение стандартов с инженерно-техническими работниками.

Результаты опроса позволили также оценить степень влияния нравственных норм и стандартов на организационную культуру. Роль стандартов в формировании организационной культуры не меньше, чем роль нравственных норм, так как нормы морали и стандарты оказывают практически равное влияние на работников.

Одним из ярких примеров создания особой организационной культуры на основе тотального следования требованиям стандартов в целях достижения высокого уровня качества управления и, как следствие, качества продукции (работ, услуг) является система менеджмента качества. Такая система используется пока лишь небольшой частью российских организаций, однако процессы глобализации и интеграции России в ВТО уже сегодня требуют от российских организаций создавать систему управления качеством, ядром которой является особая организационно-управленческая культура, содержание которой определяется глубоким осознанием работниками необходимости следования требованиям стандартов и проведением соответствующего аудита международными сертифицирующими фирмами.

На основе анализа влияния стандартов на работу персонала организации, взаимоотношения между руководством и работниками, соотношения влияния на организационную культуру различных ограничений и норм, автор доказывает, что

важнейшим признаком организационной культуры конкретной организации является следование требованиям стандартов, в том числе и стандартам качества.

В диссертационной работе делается вывод о существенном влиянии стандартов на формирование организационной культуры, разрешение спорных (конфликтных) ситуаций, определение ответственности работников и руководства, повышение дисциплины труда, исполнение миссии организации, формирование нравственных основ бизнеса.

В заключении подводятся основные итоги проведенного исследования, представляются основные выводы и рекомендации по созданию организационно-управленческой культуры на основе осознанного исполнения ограничений, норм и стандартов.

Представленная диссертационная работа является одной из первых попыток исследования значения ограничений, норм и стандартов, как социальных оснований управления, в управлении организацией. Естественно, что данная диссертация не смогла исчерпать всю фундаментальную важность проблемы и многие ее аспекты требуют дополнительных исследований. Материалы диссертации могут быть востребованы при разработке методологии и методики социологического исследования стандартизации, при разработке новых стандартов и регламентов, при чтении специальных курсов для менеджеров и социологов.

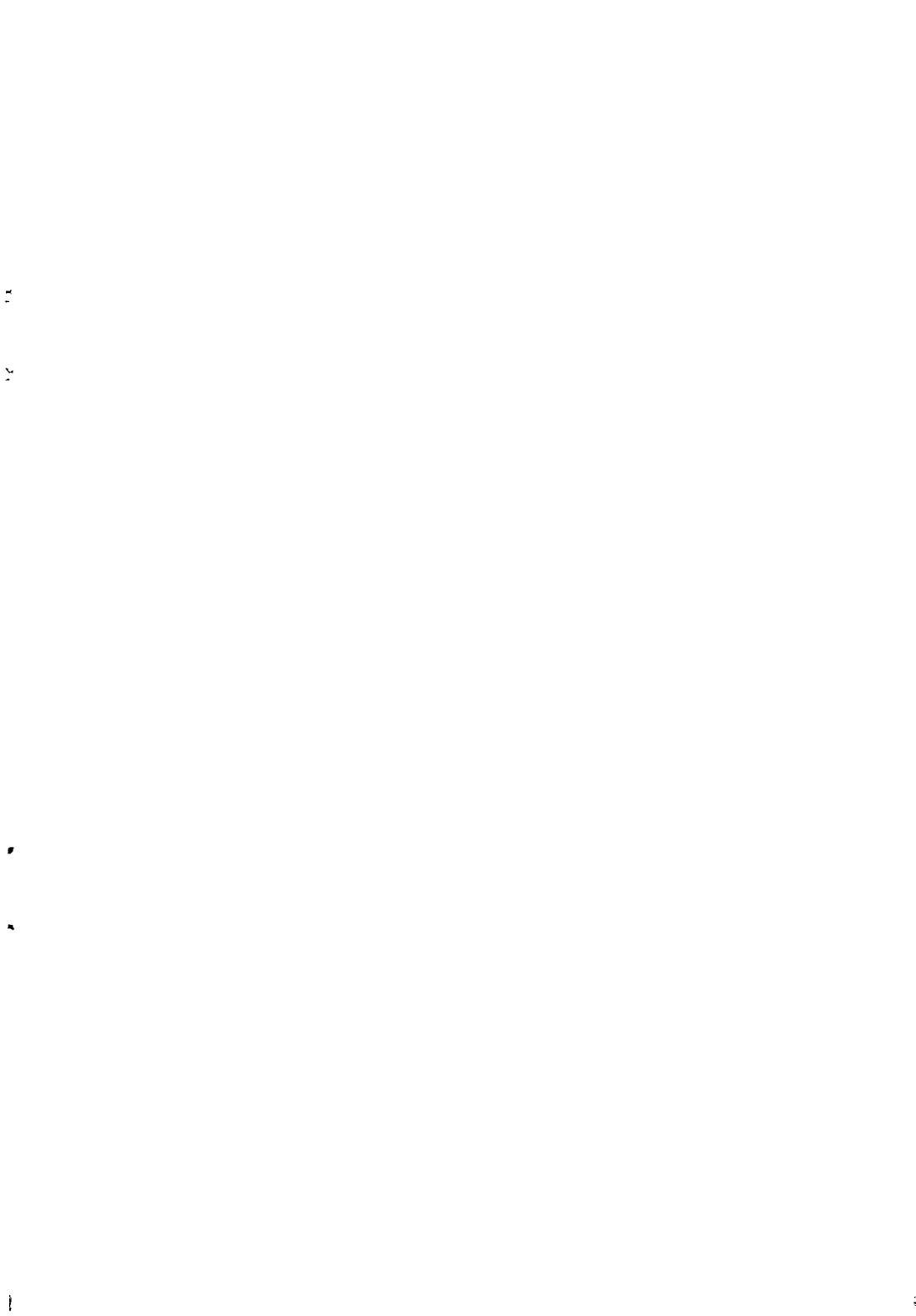
По теме диссертации опубликованы следующие работы:

1. Елисеев А. А. Социологическое содержание соотношения стандартов, права и морали. Вестник Московского университета. Сер. 18. Социология и политология. 2005. № 3.

2. Елисеев А. А. Влияние стандартизации на управление организацией. «Ломоносовские чтения–2003». Сборник статей аспирантов МГУ им. М.В. Ломоносова, том 2, 2003г.

3. Елисеев А. А. Основные виды стандартов и их роль в управлении организацией. Международная научная конференция «Ломоносов-2004». Сборник статей аспирантов МГУ им. М.В. Ломоносова, том 3, 2004г.

Общий объем – 1,65 п.л.



Напечатано с готового оригинал-макета

Издательство ООО "МАКС Пресс"

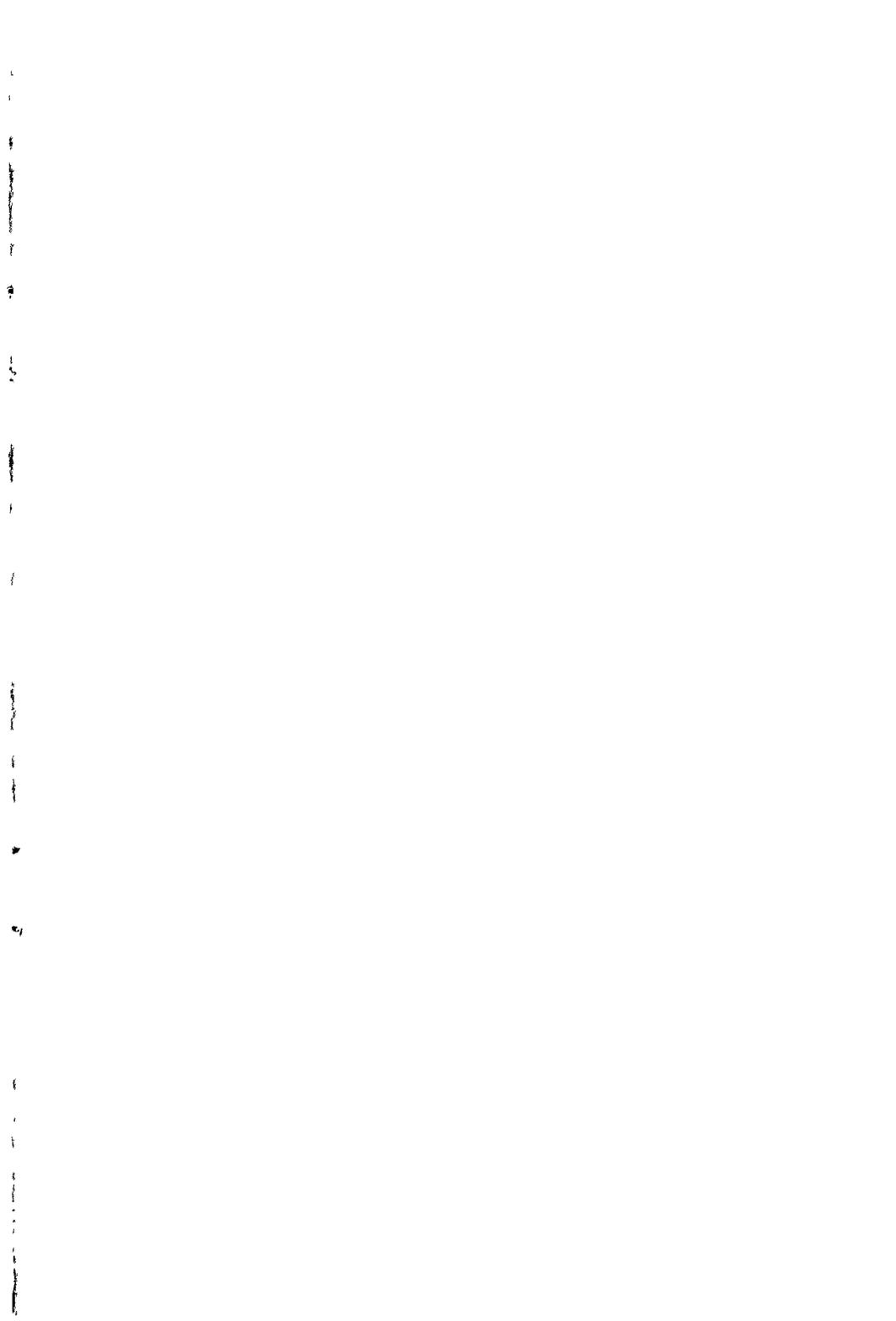
Лицензия ИД N 00510 от 01.12.99 г

Подписано к печати 01.11.2005 г.

Формат 60x90 1/16. Усл.печ.л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ 755.

Тел. 939-3890 Тел./Факс 939-3891

119992, ГСП-2, Москва, Ленинские горы, МГУ им. М.В. Ломоносова,
2-й учебный корпус, 627 к.



05 - 2 4 9 3 7

РНБ Русский фонд

2006-4

26121