

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЕГАЗОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

*На правах рукописи*

**КАЛАЧЕВ ИГОРЬ ВЛАДИМИРОВИЧ**

**СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ  
СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Специальность: 22.00.08 - Социология управления

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Тюмень - 2004

Работа выполнена на кафедре маркетинга и муниципального управления в Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Тюменский государственный нефтегазовый университет».

Научный руководитель: д.ф.н., профессор Барбакова К.Г.

Официальные оппоненты: д..э.н., профессор Токарская Н.М.

К.С.Н., доцент Скок Н.И.

Ведущая организация: Новосибирская государственная архитектурно-строительная академия

Защита состоится 7 июля 2004 г. в 10 часов на заседании диссертационного совета Д 212.373.03 в Тюменском государственном нефтегазовом университете, по адресу: Тюмень, ул. 50 лет Октября, 38.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Тюменского государственного нефтегазового университета.

Автореферат разослан 7 июня 2004г.

*Ученый секретарь  
диссертационного совета  
доктор социологических наук,  
профессор*



*М.Л. Белоножко*

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

### *Актуальность проблемы*

Современная социальная реальность такова, что проблемы управления на всех уровнях общества, усложнившиеся и обострившиеся в последние десятилетия, соотносятся с проблемами разрывывания человеческого потенциала как основы социально-экономического и культурного развития и как основы общей жизнеспособности общества.

Актуальность практической проблемы социальных технологий подчеркивается осознанием происходящих перемен в социально-экономическом пространстве. К ним относятся, прежде всего, такие:

(а) возрастание роли человеческого ресурса в хозяйственной сфере, вообще, в управлении организацией, в ее успехах и жизнеспособности, возрастание роли и ответственности каждого участника организации;

(б) изменение параметров, а также характера социально-экономической динамики современного общества, ускорение рыночных процессов, возникновение новых социально-экономических последствий глобализации;

(в) беспрецедентные изменения социально-экономической среды на всех уровнях систем управления в связи с распространением информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) и основанных на них систем управления информационными процессами в организациях;

(г) востребованность личностно-профессионального потенциала специалистов всех уровней, в частности, предпринимательских талантов, умения уверенно вести себя в ситуациях неопределенности и риска; смелости брать на себя ответственность за сложные проблемы в непредсказуемой конкурентной среде.

*Теоретические основы разработки проблем социального управления.*

Понятие «социальная технология» изначально формируется в парадигме социологии управления. Признание и развитие концепции социальных технологий в российской науке отнесены к 1970-м гг., а в зарубежной социологии - на два десятилетия раньше.

Генетически это понятие (в том числе, в разном терминологическом оформлении) также связано с несколькими самостоятельными отраслями социологии, имеющими четко выделенные предметные области.

При выявлении и анализе главных особенностей эволюции концепции социальных технологий в диссертации использовались знания из разных отраслей социологии. Это, прежде всего, такие области как социология труда, социология личности, социология организаций, социология управления кадрами (персоналом), социальная-психология.-социоло-



гия профессий. Сюда можно отнести также социологию культуры, социологию трудовых отношений, социологию образования, социологию медицины, экономическую социологию.

Широко известно, что первый расцвет комплекса наук об управлении трудом был в начале, особенно в двадцатые годы прошлого столетия, откуда до сих пор в теорию социологии и прикладную социологию черпаются гипотезы, принципы, понятийные системы. В диссертации рассматриваются истоки знания об управлении в насыщенных теорией и ее прикладным использованием научных трудов социологов, философов, психологов.

Из российских ученых можно назвать таких как А.А. Богданов, С.Н. Булгаков, Н.А. Витке, А.К. Гастев, О.А. Ерманский, П.М. Керженцев, И.В. Первушин, Н.В. Петровский, К.И. Сотонин, И.Н. Шпильрейн. И еще много крупных ученых, исследования которых были прерваны по исторически обусловленным причинам.

Значительно яснее, отчетливее шло развитие западной и зарубежной социологии вообще. Когда мы говорим об управлении, то начинаем с признания заслуг западной прикладной социологии, почти синонимичной менеджменту. Все начиналось, считают историки науки, с научного менеджмента, а именно с таких известных имен, - как А. Смит, Ф. Тейлор, К. Маркс, А. Файоль, М Вебер и далее - И. Ансофф, Г. Гантт, Ф. Гилбретт, П. Дракер, Р. Лайкерг, К. Левин, Д. МакГрегор, Н. Макиавелли, А. Маслоу, Р. Мертон, Э. Мэйо, С. Томпсон, Г.Форд, Ф. Герцберг, Ф. Эмери, Г. Эмерсон и многие другие.

Социальные технологии в западной социологической традиции отнесены к прикладной социологии. Они поставлены в ряд теоретических моделей, методологических принципов, методов и процедур исследования, а также конкретных программ и рекомендаций, которые ориентированы на практику. В названии «прикладная социология» присутствует явный акцент на проблемной ориентированности, что предполагает связь задач, решаемых посредством возможностей этой дисциплины, с практикой, с конкретной фирмой, которая ожидает эффективных решений.

После возрождения социологии в нашей стране начался ее новый подъем. За известным увлечением теорией и практикой социального планирования и управления в нашей стране в семидесятые годы XX века последовало возрождение экономической социологии. Наряду с концептом социальной технологии, были разработаны подходы к исследованию и практике социального проектирования, нормирования, социального эксперимента, а также представления о механизмах социального управления.

В числе разработчиков таких теорий, подходов и реального претворения их в консалтинговой практике назовем таких авторов, как: Н.А. Аитов, К.Г. Барбакова, М.Л. Белоножко, А.П. Бутенко, В.И. Герчиков, ВЛ. Ельмеев, Т.Н. Заславская, А.Г. Здравомыслов, В.Н. Иванов,

А.И.Кравченко, Ю.Д. Красовский, Ю.А.Левада, Я.Э. Лейманн, Ю.Л.Неймер, В.Г.Подмарков, А.И.Пригожий, В.В. Радаев, Э.Розанов, Р.В. Рывкина, П. Сорокин, В.В. Тарасов, Б.И. Тихомиров, Ж.Т. Тощенко, Г.Н. Черкасов, О.И. Шкаратан, Г.П. Щедровицкий, В.В. Щербина, В.А Ядов и другие.

Теория социальных технологий и методология исследований как совокупность взаимосвязанных исходных положений, гипотез отличаются своеобразием:

- не все *социальные* явления могут быть исследованы как эмпирический факт с соблюдением логики эксперимента. Есть явления социальной реальности, которые деформируются, изменяют или вообще теряют свои качественные характеристики в эксперименте, при аналитической процедуре расчленения исследовательской задачи на вопросы, при прикосновении к ним инструментарием. Это связало с тем, что социальное, основанное на психическом, объективно существует только как субъективное, не поддающиеся непосредственному измерению;

- состояние знаний о социальных технологиях может быть созвучно с важным положением Ддова о преемственности. Именно разрывы в преемственности научных традиций более всего коснулись проблемы социальных технологий управления. Практика их использования «обгоняет» теорию, когда социолог «не узнает» проблему;

- к становлению теории социальных технологий управления имеют отношение концепции, сформулированные за период от конца позапрошлого, начала прошлого века. (В. Ядов)

Некоторое время планировали социальное развитие. В отношении сущности научной постановки проблемы социальных технологий это обратная задача. В действительности сейчас задача состоит в том, чтобы:

- объяснить, каким образом и насколько социальная реальность, ее характер непосредственно зависит от действий, которые совершают люди;

- соотнести новые идеи социальных технологий с подходами к существующим и новым производственным технологиям.

К социальным технологиям приложим афоризм: «любая технология, опережающая время, неотличима от магии» (приписывается Артуру Кларку).

**Замысел диссертации** и состоит в раскрытии феномена социальной технологии в контексте:

- анализа сложившихся научных представлений о том, что есть технология в социальной области, и как она соотносится с производственной технологией в разных сферах жизнедеятельности, прежде всего в экономике, системе образования и в здравоохранении;

- осознания роли и места социальных технологий в управлении современной организацией;

- определения соотношений социальных технологий с технологиями производственными;
- определения будущего социальных технологий - перспектив их применения и развития в контексте совершенствования управления в организациях.

В работах В.В. Щербина проведена периодизация развития социологии и показана динамика и взаимные пересечения разных ее ветвей, рассмотрен процесс оформления самостоятельных направлений в связи с разными социологическими течениями. Нельзя не согласиться с логикой такой периодизации. Указано четыре периода, с такими временными интервалами:

1) Период - 20-30-е гг. XX века - это концепция НОТ.

2) До середины 1970-х гг. социология развивалась в комплексе направлений, включая исторический материализм, научный коммунизм, общую теорию систем, социологию и экономику труда, социологию профессий, теорию социального управления.

3) Период с середины 1970-х и до середины 1980-х озаменован формированием теории и практики социального планирования и управления применительно к уровню организации.

4) Начиная с 1980-го - «постперестроечный» период и до настоящего времени - это период востребованности социологических знаний по управлению организацией и проявление все усиливающегося внимания к социальным технологиям.

В новом веке социология организаций - молодая наука, развивающаяся параллельно с социологией управления, социологией менеджмента. В исследованиях проблем управления акцент делается на управленческих процессах (О.М. Барбаков), а в теории организации - на коллективном субъекте организационно-управленческой деятельности и ее социальной составляющей. Социолого-организационная проблематика включает потребность познания природы и строения, структуры организации, исследование и совершенствование механизмов ее функционирования и развития, нацеленность на социальное и организационное проектирование. При этом необходимо учесть опыт социальной инженерии, социологической диагностики, консалтинга и др.

Проблемы, связанные с социальными технологиями, были как бы «закреплены» российской школой за социологией управления и социологией организаций (В.В. Щербина).

В разных работах по прикладной отрасли социологии управления отмечено также, что в период с конца 70-х прошлого века и до начала нынешнего происходит некоторый отказ от использования положений социологии труда в качестве теоретико-методологической основы в других направлениях социологии. В самом деле, происходит переключение внимания на специальные социолого-управленческие теории. Развивается

мощное многоаспектное социологическое и психологическое видение проблем организации, во многом затрагивающих феномен социальных технологий.

В том числе, уже недостаточно рассматривать социальную технологию применительно лишь к задачам, связанным с управлением системой потребления (как, например, в парадигме социального планирования, 1970). Изучение литературы и практики управления современной организацией, позволяет принять в диссертации в качестве исходных следующие положения:

- Сегодня объектом социальных технологий могут быть и фактически являются любые элементы социальной реальности, составляющей самостоятельную «ипостась» любой организации.

- Идеальный тип представляют те из современных организаций, в которых реализуется триединство процессов: социально-направленных, производственных и учебных. В пределе - это самообучающиеся организации со всеми присущими им чертами жизнестойкости, гибкости и проактивности (КАрджирис, П.Сенге). Примерами организаций, стремящихся к этому состоянию, являются: Научно-исследовательский институт патологии кровообращения имени академика Е.Н. Мешалкина (НИИ ПК) и Новосибирский институт туберкулеза (ИТ). Это учреждения здравоохранения научно-клинического профиля со значимым объемом социально-управленческих функций, непосредственно относящиеся к социальной сфере.

- В связи с компьютеризацией управления открывается множество возможностей включения социальных технологий в управленческую инфраструктуру. Это очевидно на примере технологий обучения, по сути своей являющихся социальными. Влияя на социальные качества организации, специалисты значительно реже, чем стоило бы, преподносят это как управление элементами социальной среды организации. Но при этом, где это оказывается возможным (то есть, очень широко) используют информационно-коммуникационные технологии, существенно меняющие условия получения и повышающие качество управленческой информации для принятия более эффективных и более быстрых решений.

- Социолог имеет дело с аналитически вычленимыми моделями связей, зависимостей, отношений, которым присуща особая логика. Это и есть особая - социальная - реальность (среда) организации, которая относительно автономна, погружена во внешние материальные условия, но независима от них. Эта реальность подчиняется особым законам интеграции, кооперации, коллективности и координации индивидов, законом динамики культурных коммуникаций.

- Управление - в самом общем виде - это деятельность (комплекс действий) субъекта управления по переводу объекта управления

из одного состояния в другое, или обеспечение условий его неизменности. Управление - элемент, функция организованных систем различной природы, в том числе социальных. Социальное управление как воздействие на социальную реальность, нацелено на сохранение и совершенствование, на упорядочение качественной специфики социальной (неформальной) структуры организации, на поддержание режима деятельности, реализацию программы и целей деятельности. Это важное условие для переключения внимания специалистов на воспроизводство потенциала организации и каждого из ее участников.

- Реальная управленческая деятельность может рассматриваться и как наука, и как искусство. В пространстве информационных технологий ее можно представить как единство, синтез алгоритмоподобных и неалгоритмизуемых процессов. Это и определяет два подхода к управлению: управляющие воздействия по-разному адресуются к объекту управления. Алгоритмизуемые (освоенные, шаблонные, стереотипные, заданные) процессы управления переводятся на язык технологии. Творчество и креативность по своей природе мотивационно-эмоциональная сторона деятельности. Но социология и психология проникают в знание этой природы. И в последние годы наработаны возможности включения этих знаний в алгоритмизуемый, готовый для реализации виде.

- Фактически на практике сложилось так, что социологическое консультирование по проблемам управления ставит специалистов перед необходимостью использовать инструментарий прикладной социологии для непосредственного оперативного корректирования, например, социальных свойств и качеств субъекта управления, в частности, на профессиональном, личностном, командном, коллективном уровне. Вообще социальные технологии применяются чаще, чем это сегодня осознано. К тому же быстро разрастается арсенал социально-технологического инструментария, что позволяет уже сегодня надеяться на органичное встраивание его в сети информационных технологий организации.

Утверждение, что социальные технологии должны войти в арсенал инструментов управления современной организацией, справедливо, как представляется уже с тех пор, как работы наших социологов (например, в школах В. Ядова, Г. Здравомыслова, Н. Лапина), вскрыли социальную природу связей в трудовых отношениях. А с тех пор, как феномены Э. Мэйо интерпретированы в теории человеческих отношений, социолог и управленцы уже не могут считать в полной мере состоятельными предшествующие исходные положения, которые были положены в основу практики управления организацией.

## ***Актуальность теоретической постановки проблем социальных технологий •***

Научная ситуация, в которой фиксируется потребность систематизации накопленных знаний и практического опыта в области социальных технологий, характерна следующими обстоятельствами:

*Первое* обстоятельство возникает в общенаучных, философско-социологических теориях развития общества, например, в теории технократизма (ее сторонники отрицают позитивную роль развития техники, так как оно грозит отчуждением труда и многими другими «катаклизмами»). Если обратиться к началу прошлого века, то уже у Файоля в его известных принципах управления «прописан» гуманитарный подход к управлению, но (как выразился А.К. Гастев) с «точными измерениями, калибрами».

*Второе* обстоятельство состоит в том, что существует много подходов, но нельзя считать, что принята и признана единая концепция социальной технологии в управлении. Проблема социальной технологии ставится управленцем, но он как специалист не всегда ее осознает и правильно называет. Ориентируясь при принятии управленческих решений на интуицию, доверяя чутью, опыту, таланту лидера, специалист игнорирует уже наработанные социальные технологии и тем самым не использует резервы лаконизации и структуризации своей компетентности. Таким образом, у управленца не увеличивается пространство для творческих маневров, необходимых сегодня для достижения стратегических целей современной организации.

*Третье* обстоятельство - теоретического уровня и связано с тем, что термин «социальная технология» оказался одним из новейших в социологической науке. Новым этот термин является потому, что не разработана концепция, и нет научного подхода к исследованию феномена социальных технологий. Учитывая существование множества разнообразных подходов, различных точек зрения, представляется необходимым и важным выяснить исходные теоретико-методологические подходы, уточнить категориальный аппарат, основы классификации социальных технологий, выявить принципы их разработки и внедрения (Тощенко, 1999).

Внимание социологов давно привлечено к институту социальных технологий. Однако тема диссертации сформулирована так, что ее актуальность вытекает из необходимости институализации социальных технологий, закрепления за ними места в системе управления организацией в знак отступления от технократических тенденций в теории управления.

### **Основа и исходные предположения, принятые в диссертации**

Исследование в диссертации базируется на следующих основаниях:

- Человеческие ресурсы уникальны по мощности скрытого в них потенциала, в том числе - социального потенциала индивидов и групп (личностного и группового потенциала).

- Возможности полного описания законов высвобождения и воспроизводства человеческого потенциала (трудового, профессионального, интеллектуального) могут быть познаны при интегральном системном анализе знаний из наук о человеке, наук об управлении и о труде как социальной активности занятых в организации.

- Основополагающим в развитии знаний о рациональных приемах воспроизводства человеческого потенциала является открытый в 1920-е годы психофизиологический закон *рационального соотношения* трех составляющих активности человека, а именно: затрат, восстановления и развития способностей человека к труду и к жизни, в процессе самого труда. Все три элемента активности по своей сути являются объектами социально-технологического контроля и регулирования. Иначе говоря, все это - объекты социальной технологизации.

В рамках приведенных оснований в диссертации сформулированы и приняты в качестве базовых следующие предположения:

### **1. Гипотеза о естественных истоках технологической адаптации человека к реальности**

Человек познает законы природы, в том числе собственной, человеческой природы, и использует это знание, создавая средства и методы все более глубокой адаптации к среде. Специалисты показывают, как в технике реализуются идеи, законы, «подсмотренные» в природных явлениях. Можно предположить аналогию в организме и поведении человека с формированием технологических основ развития общества. Не исключено, что социальные технологии могли проявляться раньше, чем промышленные технологии.

Интуитивно навязывается аналогия социальной технологии с условным рефлексом, возникающим у человека в процессе научения. Рефлекс безусловный и условный существенно различаются по месту в возможностях и способностях человека. Рефлекс при этом понимается как естественная, не нуждающаяся в научении реакция, регулярно возникающая в ответ на определенный раздражитель.

Аргументы в пользу датгой гипотезы рассматриваются прежде всего в связи с такими понятиями, как научение, самоактуализация, самореализация, память, сублимация, алгоритм, рефлекс, рационализация, Я-концепция. В гл.1 настоящей диссертации приведены обоснования аргументов, сформулированные в результате анализа интересных идей таких известных ученых: Н. Берштейн, С. Бир, М. Вебер, В. Квинп, С. Клини, А. Маслоу, И. Павлов, М. Фуко.

### **2. Гипотеза о расширении пространства перемещения социальных технологий, технологизации управления социальными процессами в организации**

Это проявляется, по крайней мере, в форме двух объективных тенденций (Э. Янч):

1) явственная направленность на интеграцию социальных технологий в систему управления организации, перевода их на язык информационных систем и глобальной сети (Интернет). Это путь к повышению культуры организационного поведения, к оформлению новых достоинств управляющей системы.

2) тенденция к более глубокому освоению реальных и потенциальных возможностей человеческого ресурса организации включением новых, все более сложных подходов на базе психологии и социологии.

### **3. Гипотеза о роли социальных технологий в управлении организацией**

Суть гипотезы в том, что социальные технологии выступают как инструмент менеджеров, управляющих организациями на основе нового видения роли социологического образования экономистов и управленцев.

Формированию российских рыночных отношений отведена историей только десятая часть периода жизни классического рынка и классического менеджмента. Отсюда обостренное осознание актуальности повышения профессионализма руководителей и особенно их социологической культуры в обеспечении устойчивой адаптации нашей экономики к мировому рынку. Одновременно приходит более глубокое осознание беспрецедентной динамики и общего усложнения жизни. Это отражает социология как наука, «в которую общество смотрится как' в зеркало» (метафора В. Ядова). Именно социологическая культура оказывается важнейшим компонентом профессионализма современного специалиста и позволяет экономике, которая, по определению, нужна, чтобы решать общественные проблемы, не делать общественно непереносимых ошибок.

Предлагается для обсуждения в самом общем виде гипотеза о том, что эффективность управления современной социально-экономической динамикой, начиная с уровня организации, может быть значительно повышена (при прочих равных условиях) введением социальных технологий в комплексы методов, инструментарий управления.

Для этого необходимо упорядочить (институционализация волевыми усилиями) полномочия управленцев, адекватно четырехуровневой шкале квалификации специалистов: бакалавр, инженер - дипломированный специалист, магистр, научный работник - кандидат наук и доктор наук.

### **4. Гипотеза о роли социальных технологий в управлении человеческими ресурсами организации**

Освоение подходов к управлению человеческими ресурсами современных организаций должно базироваться на идеях *социальной технологии* управленств. При этом в качестве аналога технологической дисциплины могут быть приняты достигнутые в области освоения производственных технологий теоретические подходы, законы, нормы, которые освоены в производственной, общественной и духовной практике. Психологические, физиологические и экономико-социологические аспекты этих ресурсов

изучаются многие десятилетия и составляют достаточный объем знания о законах, научных фактах, зависимостях.

Особую важность в современной ситуации в России представляют социальные технологии, нацеленные на воспроизводство кадрового потенциала в его профессиональной и творческой (креативной) составляющих.

**Объект диссертационного исследования** - структура и деятельность современной организации.

**Предмет диссертационного исследования** - социальные технологии в системе управления современной организации.

**Цель диссертационной работы** состоит в определении роли и места социальных технологий в управлении современной организацией.

#### **Задачи исследования**

1. Получение новых обобщенных знаний о феномене социальной технологии, ее роли и месте в современной социологии управления.

2. Выявление признаков социальных технологий, значимых для их группировки в контексте потребностей современных организаций.

3. Показать на реальном примере процедуры диагностики (выявления) потребности организации в социальных технологиях с учетом: а) параметров социальной реальности, присущей этой организации, б) возможностей ее управленческой информационной системы; в) готовности персонала организации к восприятию корректирующего влияния социальных технологий на ее социальную динамику.

4. Разработка гипотезы о прогнозе путей совершенствования управления организации в ориентации на возможности социальных технологий.

5. Экспериментальная проверка целесообразности интеграции социальных технологий в управляющую систему па примере двух конкретных проектов: 1) системы управления ресурсами ГУ НИИПК имени академика Е.Н. Мешалкина и 2) Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе.

#### **Методы исследования.**

В диссертации использованы общенаучные методы теоретико-прикладного исследования, в том числе сравнительный анализ, дедукции и индукции, анализ конкретных ситуаций и синтез обобщений. А также использован прием проверки выработанных положений в условиях социального эксперимента.

#### **Обоснованность результатов анализа**

В результате проведенного исследования, удалось следующее:

1. В управляющую систему НИИПК включены специально разработанные технологии социальной диагностики и оперативного анализа внутриорганизационной социальной ситуации. Технологии обеспечивают периодическое поступление информации об удовлетворенности клиентов (на основе их анкетирования) уровнем и комфортом

ностью их обслуживания. По результатам анализа этой (по принципу обратной связи) информации и информации о возможностях, связанных с профессиональным потенциалом научно-лечебного и обслуживающего персонала, разрабатываются конкретные мероприятия по совершенствованию управления врачебной практикой и бытом пациентов. Их реализация обеспечивает повышение уровня социального комфорта в организации в целом; а также - обеспечения адекватного уровня профессионализма врачебных услуг с учетом новейших (на каждый данный момент) результатов научно-лечебной практики.

2. Предложены идеи и сформированы конкретные предложения по перестройке системы воспроизводства квалификации персонала НИИПК.

3. Адаптированы к условиям НИИПК и предложены к применению известные идеи социально-психологических технологий, обеспечивающих повышение культуры научно-производственных совещаний.

4. Использованы механизмы социальных технологий при формировании и развертывании новой по своей социально-организационной сущности - Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе. Эта система обеспечила резкое повышение управляемости противотуберкулезной деятельностью в регионе в условиях угрожающей эпидемии. В частности, констатировано, что это реально уже проявилось в существенном снижении заболеваемости туберкулезом в учреждениях ГУИН МЮ России в регионе.

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

1. Социальная технология по своему существу - это набор последовательных приемов (действий, операций), назначение которых - воздействие на социальные свойства объекта управления для достижения нового социального качества этого объекта. Социальные технологии, органично включенные в управляющую систему организации, позволяют системно упорядочить управление ее человеческими ресурсами, обеспечить социально состоятельные технологии обслуживания клиентов и взаимодействия с внешней средой. То есть именно социальные технологии призваны обеспечить организации достойное служение своей социальной миссии.

2. В организации, как группе людей, объединенных общими целями, объектом социальных технологий являются:

социальная сущность организации (выступающая неформальной структурой взаимодействия между участниками организации в контексте ее наиболее общих целей и задач);

социальная реальность организации (как «моментальный фотоснимок», конструируемый участниками организации в рамках ее социальной сущности посредством взаимодействия в соответствии с их взаимными ожиданиями);

социальные качества самих участников организации;  
социальные роли, цели и ценности индивидов, групп людей и организации в целом.

3. Социальные технологии, отражающие сложившиеся представления о реальной возможности влияния и об управлении социальными процессами, явлениями, состоянием элементов социальной реальности, играют роль механизмов реализации известных потребностей организации. Так упорядочивается, упрощается объект управления, «лаконизируются» управляющие системы. Так, высвобождаясь от шаблонных, алгоритмизируемых процессов управления, управляющая система организации переносит акцент на непознанное, на стратегии, на поиск новых идей для освоения современных меняющихся ситуаций, которым присуще возрастание разнообразия и неопределенности.

4. В современных организациях становится нормой использование самых разнообразных социальных технологий, хотя они так не называются и, тем самым, не оформляются как таковые. Это, в свою очередь, не позволяет систематизировать работу по развитию социально-технологической среды организации, не фокусирует внимание управляющего звена организаций на необходимости формирования, воспроизводства и развития компетентности в области использования социальных технологий. В результате недооцениваются навыки и потенциал профессионализма, которые могут рассматриваться как ресурс стратегического уровня.

5. Социология управления предлагает теоретическое оформление новой парадигмы и в том числе - формирование основы технологизации влияния на социальную реальность организации. Человеческие ресурсы, выступая в качестве объекта управления, предстают в новых параметрах. Соответственно, требуются ориентированные непосредственно на человеческий фактор, адекватные ему *методы* управления. Это означает не эпизодический учет и управление процессом воспроизводства интеллектуального потенциала. Требуется социально-технологическая основа для менеджмента, ориентированного на реального исполнителя, на индивидуальность, на личность и на социальную группу.

### **Научная новизна**

Новыми являются следующие результаты исследования:

1. Проведена более детальная группировка видов социальных технологий, получивших распространение в современной управленческой практике. Эта группировка отличается от имеющихся в литературе расширенным диапазоном объектов, средств и методов, применяемых при их формировании.

2. На основе анализа эволюции концепций социально-организационной динамики и изучения социологической практики управления зафиксированы два вида влияния на социальное простран-

ство организации. Первый - социологическое сопровождение производственной технологии. Второй - непосредственное влияние на элементы социальной реальности. Новой является иллюстрация влияния социальных технологий на получение и использование управленческой информации, необходимой для корректирования социальных параметров организации.

3. Определенной новизной отличается полученный по результатам исследования вывод об актуализации социально-технологической основы для менеджмента, ориентированного на индивидуальность личности и коллектива в расчете на профессиональный потенциал и на общий потенциал организации.

4. Новым представляется утверждение об органичности, естественной включенности социальных технологий в производственно-технологическую систему организации. Аргументом для такого утверждения служит сама социальная природа организации: ее формальная и неформальная структура является единой, взаимообусловленной, взаимодействующей, образующей реальность социальной природы. Поэтому можно считать нерациональным приоритет производственных технологий. Практически всегда введутся новые технологии по традиции требуют корректирования. Иначе не обеспечить их социальную состоятельность.

5. Новизной обладает представленное в диссертации видение «идеального» типа организации - это научно-учебно-производственная организация. Конкретным примером такой организации являются объекты, на которых проводится эксперимент по использованию социальных технологий в управлении - это ГУ Новосибирский НИИ патологии кровообращения имени академика Е.Н.Мешалкина и ГУ Новосибирский НИИ туберкулеза.

#### **Научно-практическая ценность результатов исследования**

В соответствии с потребностью развития партнерского и командного стиля взаимодействий в организации, в диссертации утверждается целесообразное содействие тенденции на приоритетное развитие социальных технологий в управлении интеллектуальным потенциалом группы. Сюда, в частности, относятся разработка специальных тестов для самооценки и самооценки чувствительности специалиста к проблемным ситуациям, к психологической несовместимости, а также технологии оценки резерва и потенциала группы.

На реальных примерах показана целесообразность и эффективность встраивания элементов социальных технологий в управленческие информационные системы, предназначенные для поддержки процесса принятия управленческих решений:

- В экспериментах с образовательными технологиями продуктивно использовались акценты на социальных приемах самосознания,

самооценок и взаимоосознания обучающихся (по программам Школы Бизнеса Открытого Университета с группами послевузовского обучения практикующих менеджеров).

- Для научно-исследовательской и лечебно-практической организации чрезвычайно ценным видом информации является социальный портрет потока потребителей в увязке с процессом усложнения, обновления, совершенствования медицинских средств и технологий.

- Для международных/междисциплинарных экспертных групп, ведущих поиск, синтез и выбор стратегий (на примере глобальной и в высочайшей степени актуальной проблемы борьбы с туберкулезом) показана продуктивность специальной технологии поэтапного проведения процедуры принятия решения (специалистами из разных предметных областей, разной территориальной принадлежности и различного менталитета).

### **Практическая значимость и реализация результатов работы**

Исследования, разработка и задействование социальных технологий на основе компьютерных сетей проводится автором регулярно, в течение ряда лет.

В 1998г. под руководством автора диссертации Информационно-аналитический Центр при Ассоциации Федеральных Центров Здравоохранения «Сибирское здоровье» совместно с консалтинговой компанией Группа СИГМА по заданию руководства НИИПК им. Е.Н. Мешалкина разрабатывает модель организационной трансформации института, представляет обоснование основных концепций и первоочередных шагов. Используются экспертный метод, а также консультации компетентных специалистов-управленцев НИИПК, от которых зависит преобразование организации в соответствии с новыми экономическими условиями. В рамках общего проекта организационной трансформации НИИПК с 2000г. проектируется, разрабатывается и внедряется Информационная Система института как инструмент управления ресурсами уровня предприятия. Система настраивается на ключевые блоки деятельности управляющего звена, а именно: управление всей производственной и финансово-экономической деятельностью во взаимосвязи с управлением персоналом, а также во взаимосвязи с новыми функциями - управлением маркетингом, управлением человеческими ресурсами. Проводимое ранее анкетирование пациентов НИИПК используется для получения информации (обратной связи) в расширенном варианте и также интегрируется в информационную систему.

В том же 2000г. сформирована и обучена команда специалистов Новосибирского НИИ туберкулеза Минздрава России, которая при непосредственном участии экспертов и специалистов компании Группа СИГМА (при личном руководстве автора) разрабатывает подходы к организации борьбы с туберкулезом в современных условиях. Эта работа последова-

тельно приводит к привлечению системного подхода и к формированию Системы борьбы с туберкулезом в регионе Сибири. Результатом работы был проект системы, включая комплект документов, регламентирующих создание и развертывание на территории Сибирского Федерального Округа Системы для борьбы с туберкулезом - одним из самых сложных и грозных явлений современного общества.

**Личный творческий вклад автора.** Все перечисленные выше работы проходили при непосредственном участии автора в роли руководителя проекта (НИИГЖ) и фасилитатора / координатора / члена команды (НИИТ).

**Апробация работы.** На основании работ, проведенных по теме диссертации, в настоящее время функционирует и развивается Информационная Система НИИПК им. акад. Е.Н. Мешалкина - уникальная не только в России, но и не имеющая аналогов за рубежом. В ИС НИИПК уже функционирует в полном объеме лечебно-диагностический контур, последовательно запускаются модули хозяйственно-экономического контура, готовится к запуску контур управления человеческими ресурсами НИИПК, завершается проектирование контура управления научно-исследовательской деятельностью.

В то же самое время, при использовании подходов и методов, разработанных автором и внедренных командой высококвалифицированных управленцев Новосибирского НИИ туберкулеза, стало возможным формирование и запуск в работу Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе. Проблематика Системы заслушивалась на ряде коллегий Минздрава России (в период 2000-2002г.); было организовано и проведено специальное Совещание при Полномочном представителе Президента в Сибирском Федеральном Округе (ноябрь 2002г.). Результатом работы Совещания стало решение Полномочного представителя Президента России о внедрении Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе.

Идеи диссертации апробированы на научных конференциях, симпозиумах, семинарах в разных научно-практических аудиториях:

- на Директорском форуме г. Новосибирска (27.03.04; организатор форума - ИЭиОПП СО РАН) были доложены идеи о социально значимых, но неочевидных аспектах в управления человеческим ресурсами современной организации.

- на IV-х Мешалкинских Чтениях с международным участием (19-21.05.04; организатор - НИИПК им.акад.Е.Н.Мешалкина) представлены доклады-лекции на темы: «Роль информационных технологий в управлении современным учреждением здравоохранения» и «Образ эффективного современного учреждения на примере федерального центра здравоохранения».

### **Практическими результатами работы послужили:**

1) Развертывание и запуск в эксплуатацию Информационной Системы НИИ патологии кровообращения им. акад. Е.Н. Мешалкина.

2) Принятие Минздравом России и Советом при Полномочном представителе Президента в Сибирском Федеральном Округе целого ряда важных решений, в частности - о развертывании и запуске под контролем Представительства Президента Системы борьбы с туберкулезом в СФО. Уже сегодня деятельность Системы приносит значимые плоды, выражающиеся, в частности в снижении заболеваемости туберкулезом в Сибири.

**Структура и объем диссертации.** В работе три главы, введение, выводы и общее заключение, список использованной литературы, а также приложения.

### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**Во Введении** обоснована актуальность проблемы социальных технологий в жизнедеятельности современных организаций.

**В первой главе «Концепции социального управления и социальных технологий»** приведен анализ научной литературы по проблеме. Сформулировано основное целевое назначение социальных технологий - управляемое воздействие на социальную реальность. Такое воздействие, как правило, необходимо при наличии осознаваемых отклонений реальности от желаемых состояний. Зачастую само осознание проявляется после диагностики, в свою очередь, востребующей специфические социальные технологии.

Выбор конкретных технологий для изменения социальной реальности производится при проектировании альтернативных версий социального процесса. Тогда же устанавливаются точки контроля для отслеживания состояния процесса, а также средства оценки получаемых результатов. Это также требует использования социальных технологий.

Выбор конкретных социальных технологий диктуется, в том числе, конкретными осознанными социальными нормами. Под нормой здесь понимается признанный и принятый способ действия для упорядочивания явлений социальной жизни. Норма выражает долженствование, образец, правило, императив поведения и действия.

Социальные нормы выполняют такие общие функции, как регулятивная, ценностно-ориентирующая, отображательная, информационная, коммуникативная, прогнозная, интегрирующая.

Выделяются также различные виды социальных технологий. К ним отнесены прикладные и специальные технологии:

*К прикладным* социальные технологиям относятся технологии: социальной диагностики, социальной адаптации, социальных коррекций, социальных отношений.

*Специальные* социальные технологии проявляются в среде: коммуникативных процессов, деловых отношений, властных отношений.

Объектом выступают люди, их взаимодействия, малые **и** большие социальные группы, а также разнообразные социальные институты и организации. Общественные технологии проектируются и реализуются на разных уровнях общественных отношений:

- макротехнологии для макросоциальных систем (региональная подсистема, классы, партии, большие социальные группы);
- мезотехнологии - для города, населенного пункта, коллектива крупной организации;
- локальные или индивидуальные технологии - для уровня малой социальной группы и личности.

### ***Теории социальной реальности***

В теории П. Штомпки для раскрытия феномена социальной технологии продуктивны, в первую очередь, модель социальной реальности **и** модель социального становления.

Автор вводит концепцию социальных практик, которая оказывается продуктивной и начинает широко применяться.

Важны положения о деятельности и модели становления социального. Весьма важный момент модели - это своеобразный подход к определению деятельности. Под деятельностью понимается *слияние структурных обстоятельств со способностями субъекта (деятеля) к действиям*. То есть, деятельность - это особое качество социальной реальности, зависящее от обеих ее уровней и обуславливающее особый механизм ее самопреобразования, самодвижения. Так, опираясь на закон обратной связи, автор модели объясняет явление постоянной общественной динамики (П. Штомпка).

### **Эволюция представлений о социальном управлении и о социальной технологии**

Влияние на постановку проблем технологизации социального управления, как они формулируются в диссертации, оказали теоретические работы ряда отечественных научных школ начала прошлого столетия, в том числе такие ученые, как В.С.Немчинов, Н.А.Витке, С.Л.Булгаков, А.К. Гастев.

**С. Булгаков.** Концепция хозяйства. Оно рассматривается как космос человеческого бытия, как постоянное моделирование или проектирование действительности, который базируется на тождестве субъекта и объекта. Хозяйство - единственный способ восстановить разрушенное единство Природы **и** Человека. Субъект хозяйствования не отдельный человек, а человеческой род и тогда - хозяйственный труд является космогоническим фактором. Трудовое действие (как и познавательный процесс) преодолевает противоположность субъекта **и** объекта, устанавливая их тождество. Хо-

зйство воплощает себя в труде. Труд есть та ценность, которую приобретаются блага, поддерживающие жизнь.

**А. Гастев.** В направлениях прикладной социологии и социальной инженерии, а также разработано учение об организации и культуре труда, которому присвоен ранг переворота в культуре производства. Это прикладная социология, занятая социальной диагностикой трудовых коллективов. И это — социальная инженерия, как комплексные знания о законах организационного проектирования и экспериментирования для уровня рабочего места, производственного участка, предприятия, а также это - социотехника. В основе этих знаний по проектированию - математика, естественные науки, науки о человеке. В то же время, социально-инженерный подход предполагает четкое, синхронное, взаимосогласованное функционирование техники и человека («живой машины»), напоминающее работу безупречно отлаженного механизма.

**Н. Витке.** Концепция посвящена социальному толкованию управления. В начале 1920-х годов идеи научной организации труда и управления находились в стадии «первоначального накопления, представления ученых в деталях были самыми противоречивыми. Предложено в системе НОТ различать две основные ветви:

- Собственно НОТ - научная организация труда - как рационализация трудового процесса, осуществляемого отдельным человеком во взаимодействии с вещественными факторами производства.

- НОУ - научная организация управления (научный менеджмент) - предполагает рационализацию взаимодействия человека с человеком в трудовом процессе, влияния на взаимоотношения сотрудников, с целью их рационализации в трудовой кооперации.

Различаются два вида управления - людьми и вещами. Суть управленческой деятельности заключается в организации и направлении человеческой энергии к определенной цели. Актуально и сегодня определение понятия управления: «Управление состоит в целесообразном сочетании людских волей (отнюдь не интеллектов) и через их посредство различных орудий для достижения определенных, свойственных данной организации целей».

**Во второй главе «Роль и место социальных технологий в современной организации»** развивается представление о существовании социальной технологии, о ее роли и месте в управлении современной организацией. Предлагаются группировка и классификации социальных технологий по различным основаниям, собственное суждение о месте и видах социальных технологий в различных социальных институтах на примере организаций здравоохранения и учебных организаций высшего и послевузовского образования. Показаны также методологические подходы к проектированию и обоснованию выбора решений по технологизации социальной диаг-

ностики, реализации управленческих действий, а также по оценке социальных последствий реализации проектов.

**Классификация социальных технологий по объекту управления внутри организации. Социальные технологии нейтрализации • негативных последствий научно-технического прогресса**

Особое внимание привлекают различия в классификациях социальных технологий по объекту управления.

Технологическая основа труда/сложности социальных технологий обуславливает действия человека. На уровне социальной формы движения материи объективные основания деятельности специфичны: они выступают в форме действий. Действия поддаются формализации и могут быть автоматизированы (Э. Япч).

Но сама деятельность не поддается формализации, поскольку она включает жизненные смыслы и культурные установки человека как субъекта. И поэтому деятельность является объектом социальных технологий.

Другая группировка по объекту представлена А. Егоршиным. В ней предусмотрены такие виды: развитие личностного потенциала, формирование команды, принятие управленческих решений, развитие межличностных отношений в группе, коммуникативные сети.

**Соотношение социальной, и промышленной технологии, в современной организации**

Это соотношение выступает гранями естественной взаимообусловленности. Разные элементы понятийной системы по своей сути подтверждают это. Главные из них:

- Социотехническая система, представляющая людей и технологические компоненты. Все *формальные* организации представляют собой *социотехнические* системы. Социотехнические подсистемы - внутренние переменные организации, представляющие людей и технические компоненты (Э. Трист, К. Бамфорт).

- Социальная адаптация в организации как процесс знакомства новых работников с правилами, практикой и культурой организации в ходе официальной подготовки и неофициального (неформального) общения.

- Социальная ответственность как элемент действий организации, предпринимаемых во благо общества добровольно, а не по требованию закона.

- Стиль руководства - обобщенные виды поведения руководителя в отношениях с подчиненными в процессе достижения поставленных целей. Например, авторитарный и демократический.

- Эмсрдженность - внезапно возникающий эффекты на разных уровнях иерархической системы, обусловленные социальными качествами организации.

### *Современная организация и личность менеджера*

Различают три традиции, три культуры: Европа, Азия, Америка. «Нужно брать все три и надеяться на то, что можно научиться брать из них лучшее» (Ч. Хэнди).

Чем выше уровень, чем ближе к вершине иерархии организации, тем больше менеджерам необходимы творческие, концептуальные навыки, желание идти на риск, зная о неизбежности ошибок, умение брать на себя ответственность и ожидать вознаграждения. А этому в школах бизнеса не учили; но и мир не менялся столь стремительно и столь непоследовательно. Многое из того, что придется выполнять высшим руководителям и их фирмам, тоже никто никогда не делал. А сами они к этому не готовы. Чтобы входить в будущее, нужно уже сейчас знакомиться с новыми мирами, новыми людьми, выслушивать их идеи. Они живут иной жизнью: напряженной, насыщенной, на работе время в одиночестве проводят не более 10 минут подряд, нет времени на размышления (по данным литературы). И еще интересное наблюдение: «Японцы верят в восходящую кривую обучения: чем старше мы становимся, тем больше мы должны учиться, слушать и думать, потому, что проблемы становятся сложнее, а мы медлительнее» (там же).

О личностных ценностях менеджера говорится, что, хотя деньги и успех по-прежнему остаются пределом мечтаний многих людей, но уже не они задают тон времени. Новые индикаторы «большого» поднимают человека: приходит понимание «хороших вещей» не из разряда материальных - больше внимания к цели, большая готовность выбирать жизнь, а не только стиль жизни. Активно обсуждаются новые представления о социальной роли менеджера (там же).

### *Социальные технологии в сфере образования*

Для популярного ныне «идеального» типа - самообучающихся организаций - важным является овладение образовательными технологиями. Это научно-учебный-производственный тип организации. Технология образовательного процесса предстает в качестве структурно-процессуальной модели управления. Образовательная среда социальна по своей природе, так как это среда человеческого общения. Точнее, *образовательная технология* - один из видов социальных технологий. Диалог как единица общения, исходная «клеточка» порождения и развития речи и мышления человека. Обучающийся человек (как и обучающий) включается в образовательный процесс с индивидуальным своеобразием психики, со своим социально значимым отличием от других людей.

Образовательная система строится на совокупности целей и задач, на подчиненных им технологиях, организационных формах и структурах, методах, средствах образования, создающих образовательное пространство и поддерживающих образовательный процесс. Образовательный процесс в системе строится по циклической модели (К. Арджирис; Д. Колб), а цикл

включает полную заданную совокупность предусмотренных программой этапов, видов и способов освоения учебного материала.

Технологии обучения - самые развитые, многообразные и самые профессионально отработанные социальные технологии. Технологии обучения выступают как предписания по целенаправленной совместной деятельности обучающего и обучаемого, в ходе которой осуществляется развитие личности, ее образование и воспитание.

### **Информационные технологии (ИТ) и профессиональное ИТ-сообщество**

Каждое профессиональное сообщество имеет сформированный набор коллективных базовых представлений о себе самом, о своей работе и о личных связях с окружением и с клиентами. Три сообщества - старших менеджеров; ИТ-сообщество, пользователи - могут рассматриваться в качестве отдельных субкультур, каждая из которых обладает своими представлениями о природе информации, о сущности человека, о процессе обучения, организации и менеджменте. Межкультурные процессы должны разрабатываться и организовываться так, чтобы обеспечивалась возможность свободной коммуникации. Выход в совместной деятельности подгрупп, в ходе которой они смогут выработать новую систему представлений, вбирающую в себя лучшие элементы каждой субкультуры. (Э. Шейн).

При этом выделяются уровни культуры:

- артефакты - видимые организационные структуры и процессы;
- провозглашенные ценности - стратегии, миссия, цели, философия;
- базовые представления - подсознательные, представляющиеся чем-то самоочевидным убеждения, особенности восприятия, мысли и чувства (первичный источник ценностей и поступков).

### ***Психологические тесты, тренинги***

Примеры психологических тренингов многочисленны. Есть специальные игры, которые «сплачивают» рабочую группу, то есть изменяют характер взаимоотношений людей между собой, ориентируют на рациональное преобразование настроения группы в соответствии с групповой целью и для обеспечения социального комфорта каждого ее члена. Например, отмечается (К. Фопель), что такого рода тренинги «могут значительно усилить мотивацию участников, пониманию сложных взаимосвязей».

В последние годы стали широко доступны работы зарубежных специалистов по современным социальным технологиям (см. например, там же).

Так, в модели организационного развития «Айсберг» (С. Герман) отражена сущность организации как содержательная характеристика формальных и неформальных отношений. С одной стороны, в формальных отношениях задействованы: цели и задачи, стратегия и политика, произ-

водственная технология и контроль, структура и стиль, власть и административные процедуры. С другой - источники возникновения неформальных отношений, в том числе, обращенные к формальной структуре и человеческим системам. К ним относятся взгляды, восприятие, ценности, эмоции, а также источники, касающиеся тактических операций в организации (социально нормативное поведение, коммуникации, неформальные взаимодействия).

### **Психологические технологии непосредственной коррекции неформальных отношений «человек - человек»**

Психотехнология - термин, который используется довольно свободно, и его значение зависит от теоретической ориентации исследователя; иногда термин употребляется как синоним прикладной психологии.

Общее психологическое представление о технологии (в отличие от социологического) трактует понятие в том аспекте культуры, в котором используются открытия, процедуры и принципы систематического исследования для выявления и решения проблем. Понятие технологии используются в данной формулировке более широко, чем в исследовательской деятельности, и в более узком смысле, чем в разработке научно-производственных технологических идей.

В психологии используются несколько терминов, относящихся к технологии: психотехнология, технология управления, психотехника, влияние, манипулирование и др.

Социальная технология, представленная психологическими подходами к управлению реализуется специалистами разных профессий, таких, как психотехник и др. Психотехник - человек, специально обученный применению определенных видов психологических и образовательных тестов и процедур. Психологией освоено множество видов психологического управления человеком, группой людей, общностями.

Предлагается различать два вида управления индивидом: открытое и скрытое; дается также описание манипулирования как специфического вида управления (В. Шейнов).

**В третьей главе «Социальные технологии в организационной практике»** показаны примеры результатов реализации идей социальных технологий для НИИПК, ННИИТ.

Представлены два примера инструментального использования социально-технологического подхода.

- Спроектированная, развернутая и запущенная в эксплуатацию Информационная Система НИИПК имени акад. Е.Н. Мешалкина;
- Спроектированная и утвержденная к внедрению Система борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе.

**Информационная система НИИПК** предназначена для поддержки процесса поступательного развития института и реализует свое предназначение через:

- формирование, хранение и обработку всех видов информации, используемой в управлении институтом;
- организацию внутренней информационной среды НИИПК как социально-технологической инфраструктуры информационно-коммуникативных процессов института.

Система ориентируется на поддержку функций планирования, учета, контроля и оптимизации как лечебно-диагностических процессов в институте, так и процессов управления научной деятельностью в НИИПК. Важной функцией Системы является поддержка социально-технологических внутриорганизационных процессов в НИИПК.



Рис.1 Функциональный состав ИС НИИПК.

На Рис.1 отображен функциональный состав ИС НИИПК; в соответствии система с ним организована в наборе подсистем, отвечающих за соответствующие функциональности (не отображены системные и поддерживающие «слои» системы, как не представляющие существенного интереса в контексте рассмотрения).

Каждая из подсистем опирается на свой собственный (однако, унифицированный с точки зрения интерфейсов) набор социальных технологий: построения диалогов (интерфейсов) «система-пользователь», «подсистема-пользователь», «пользователь-пользователь», а также «группа-пользователь» и «группа-группа»; обучения; контроля.

Задействованы практически все виды социальных технологий - как прикладные (диагностики, коррекции, отношений и адаптации), так и специальные (коммуникативные и властных отношений).

Эти технологии реализованы в системе как интерфейсы «человек-машина» и «человек-машина-человек» и нацелены на выполнение предназначения системы в рамках принятых в институте целей и ценностей. При этом учитываются все основные группы ценностей - индивидуальные, групповые, организационные и ценности профессиональной среды (соответствующей конкретной функциональности). Так, например, принимая во внимание, что система (помимо прочего) содержит полную информацию об истории болезней всех пациентов НИИПК, работа с функциональностью «управление лечебно-диагностической деятельностью» организована по уровням доступа и ответственности с соответствующими технологиями контроля целостности и защиты информации.

Кроме того, используемые социальные технологии соответствуют нормам, предписываемым теми или иными социальными институтами (в зависимости от предназначения).

Особое место при проектировании системы занимали социальные технологии обучения - принимая во внимание научно-исследовательский характер НИИПК как ведущей организации по подготовке кардиохирургических кадров в регионе. Этот технологический блок составляет значительную часть функциональности «Управление человеческими ресурсами».

В соответствии с потребностями высшего звена управления института были сформированы технологические цепочки диагностического характера, а также информационные проекции властных отношений (соответствующих используемым в институте социальным технологиям).

Опыт введения социальной технологии в Информационную Систему НИИПК показывает высокую актуальность и востребованность социально-технологического подхода в практике института.

Кроме того, в процессе проектирования Информационной Системы НИИПК были получены дополнительные подтверждения тому, что достижение стоящих сегодня перед НИИПК задач невозможно без:

- обучения современному менеджменту работников высшего и среднего управленческого звена, медицинской науки и практики;
- методической деятельности, в том числе - по созданию современных методик и подходов к обучению взрослых;
- научно-исследовательской деятельности, в том числе - поиск и разработку новых форм и подходов к образованию в менеджменте.

В этом контексте в НИИПК сегодня все возрастающую роль играют социальные технологии, их планомерное и систематическое внедрение.

Опыт технологизации коллективного творческого процесса принятия управленческой стратегии в Новосибирском НИИ Туберкулеза Минздрава России был получен при проектировании и подготовке к развертыванию **Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе.**

Новосибирский НИИТ - еще одно уникальное научно-лечебное учреждение, цели и задачи которого формируются на общественном уровне, формулируются Российским государством при активной заинтересованности государственных структур стран-участников Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), международных правительственных и общественных организаций различного профиля и уровня.

Технология выработки подхода к борьбе с туберкулезом - опасной инфекцией (распространение которой к моменту начала работ приобрело в России и некоторых других странах характер эпидемии) - была спроектирована и реализована для представления на коллегиях Минздрава России и в других органах власти федерального уровня (август 2000 - ноябрь 2002 г.).

Проблема туберкулеза специфична тем, что - в отличие от большинства медицинских и «околомедицинских» проблем — носит крайне сложный социальный характер и требует в своем решении задействования ресурсов (главным образом - управленческих) целого комплекса социальных институтов - от государственных органов управления до СМИ. Между тем, в современном обществе (и не только в России) нет релевантных такой проблеме социальных инфраструктур. Это фактор и стал решающим в динамике ситуации с туберкулезом последних десятилетий, приведшей к состоянию эпидемии, в частности, - в России.

Поэтому ключевым, фундаментальным аспектом в работе над Системой борьбы с туберкулезом стала выработка *специальных социально-технологических подходов*, базирующихся на системном рассмотрении ситуации.

Для того чтобы стали возможным проектирование и последующая реализация Системы, были разработаны, предложены и внедрены специализированные социальные технологии, нацеленные на:

- формирование на базе группы высококвалифицированных специалистов НИИ туберкулеза команды экспертов, способной в кратчайшие сроки (обусловленные развивавшейся эпидемией и неясными перспективами финансирования здравоохранения в целом и противотуберкулезной деятельности - в частности) предложить целостный подход к решению проблемы туберкулеза.;
- получение информации - адекватной и в необходимом регламенте - о реальном состоянии дел в противотуберкулезной деятельности;
- формирование специализированных технологий/подходов, релевантных объектам управления, включение которых в борьбу с туберкулезом требовала ситуация;
- обеспечение доступа к двусторонним информационным потокам необходимого уровня;

В результате были разработаны и применены:

- специальные технологии интенсивного обучения на практике;
- методология формирования и реализации подхода к проблематике социального уровня в жестких условиях;
- методы поэтапного привлечения к работе над Системой и (позднее) к ее функционированию социальных институтов различной направленности;
- новые подходы к формированию и реализации управленческих отношений между субъектами социально-организационного пространства;
- подходы к выбору поведенческих стратегий организаций и организационных объединений в условиях игры с большим числом игроков и различными (порой противоречивыми) интересами.

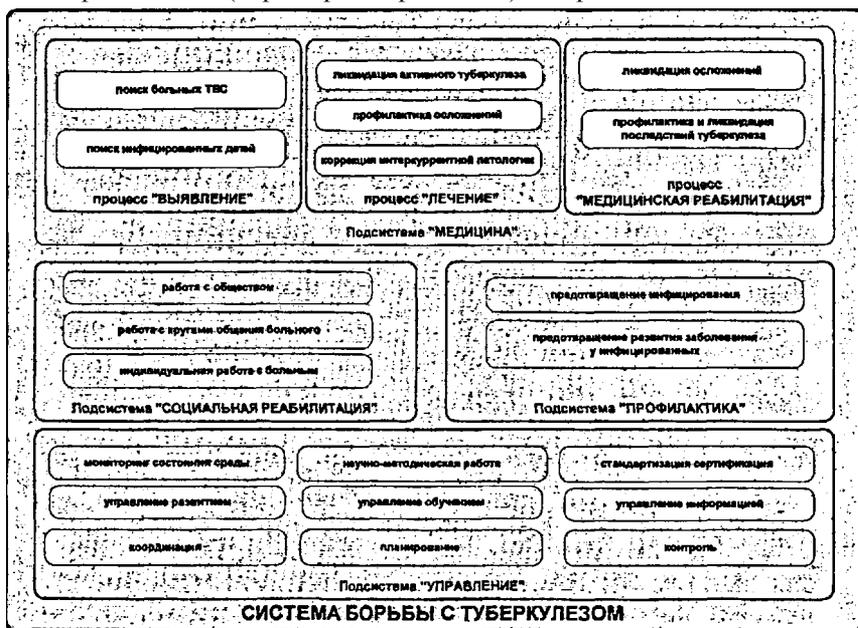


Рис.2 Функционально-компонентный состав Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском Федеральном Округе.

На Рис.2 отображен результирующий состав Системы. Как видно, она строилась как набор объединенных упорядоченным образом компонентов, каждый из которых «отвечает» за свою социальную область, которой присущи (и приписаны в Системе) свои собственные социальные технологии.

К настоящему времени состоялись:

- необходимые для решения проблемы борьбы с туберкулезом управленческие воздействия (следствием чего стало существенное перераспределение ресурсов отрасли и изменение акцентов органов власти в отношении проблемы);

- смещение (нацеливание с большей точностью) внимания регулирующих субъектов управления на значимые акценты ситуации.

Как следствие, в настоящее время наблюдается позитивная динамика в ситуации с таким грозным явлением социальной жизни, как туберкулез.

#### Заключение

В результате выполнения работ по теме диссертации были сформированы следующие результаты:

а) выполнен анализ роли и места социальных технологий в различных областях жизнедеятельности, в первую очередь - в экономике и в здравоохранении;

б) рассмотрено соотношение социальных и производственных технологий;

в) получены новые обобщенные знания о феномене социальной технологии и его месте в жизни современной организации;

г) предложена классификация социальных технологий, позволяющая более точно формировать отношения в социально-технологической среде современных организаций;

д) созданы, конструктивно проработаны и запущены в реализацию проект Информационной системы НИИПК им. акад. Е.Н. Мешалкина, а также проект Системы борьбы с туберкулезом в Сибирском федеральном округе;

е) впервые поставлены и решены задачи управления ресурсами уровня организации в учреждении здравоохранения (НИИПК) и управления комплексом социальных институтов при решении критически важных для общества проблем (Система борьбы с туберкулезом, Новосибирский НИИТ);

ж) полученные решения позволяют рассматривать социально-технологические комплексы как (1) инструмент управляемого поступательного развития организаций и (2) инструмент решения сложных социальных проблем.

#### Публикации автора по теме диссертации

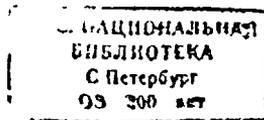
1. Калачева Л.Л., Калачев И.В., Коган В.З. Моделирование инженерного потенциала в игровой ситуации: Интеллектуальная культура специалиста в условиях НТР // Научно-методическая конференция. /Сообщ. Новосиб., ИИФиФ; НГУ; ССА - 1983. - 0.3 п.л.УО.1.
2. Калачев И.В., Коган В.З. Контент-анализ как метод ретроспективного имитационно-игрового моделирования // Научно-методическая конференция. Интеллектуальная культура специа-

- листа в условиях НТР /Сообщ. Новосиб., ИИФиФ; НГУ; ССА 1983.- 0.3 пл.УО.1
3. Калачев И.В., Коган В.З. Графическое представление информации в структуре диалогового моделирования: Методология и практика применения имитационных игр / 3-я Научно-методическая конференция. - Новосиб., ИИФиФ; НГУ; ССА. - 1983-0.3 пл./0.2
  4. Калачев И.В. Некоторые семиотические проблемы взаимодействия человека с ЭВМ: Семиотические модели в управлении / 5 научно-методическая конференция. - Новосиб., ИИФиФ СО АН СССР, НИИХ и др., 1984,1-3 октября. - 0.2. п.л. (с. 30-31)
  5. Калачев И.В. О минимизации семиотического дифферента в интеллектуальных системах: Интеллектуальные системы и имитация / 6-я научно-методическая конференция, Новосиб., ИИФиФ СО АН СССР, НГУ, 1985 28-30 октяб. - 0.2. п.л. (с. 86-87).
  6. Калачев И.В. Концепция языка системного программирования: Человек, интеллект и системы связи // Всесоюзная конференция. Тезисы докладов и сообщений.Новосиб. ИИФиФ СО АН СССР; НЭИС, 1988,24-26 октяб. - 0.3. пл.(с. 12-14)
  7. Калачев И.В, Черкасов А.Г. Реализация языка системного программирования повышенного уровня: Человек и системы имитации // Всесоюзная конференция. Тезисы докладов и сообщений. Новосибир. ИИФиФ СО АН СССР; НЭИС, 1988, 24-26 октяб. - 0.1. п.л.(36-37)/0.05
  8. Гололобов В.И., Калачев И.В., Черкасов А.Г. Описание языка программирования ЯРМО-3. / Препринт /, Новосиб. НФ ИТМ и ВТ АН,- 1988.-2.1.п.л.(70с.)/1.1
  9. Калачева Л.Л., Калачев И.В., Колмыкова Е.А. Проблемы адаптации выпускника вуза к условиям производственной практики /Проблемы эффективного включения человека в интеллектуальные системы ЛТезисы докладов к 6-й Всесоюзной конференции. Новосибирск ИИФиФ; НГУ; НЭТИ; ССА РФ , 1991 апрель. - 0.3 пл./0.1
- Ю.Калачева Л.Л., Калачев И.В. Социальная динамика в организации и адаптация к рынку / Социально-экономические проблемы формирования рынка труда и жизнедеятельности населения в регионе. / Под ред. М.А. Винокурова. Иркутск, ИГЭА, Сборник научных трудов. 1995-0.6п.д70.3
- П.Демин Д.В., Калачев И.В., Коган В.З. На рынке инфоуслуг (опыт теоретико-прикладного исследования) /Проблемы инфовзаимодействия: Научный сборник, 2-й выпуск. Новосиб. Отд. МАИ; СибГАТИ. 1995.-2.2пл./1.4

12. Журавлев О.А., Калачев И.В., Крук Б.И. Электронный учебник как средство субъектно-объектного взаимодействия в процессе обучения (анализ компьютерной составляющей) /Проблемы инфо взаимодействия: Научный сборник, 2-й вып. Новосиб. Отделен. МАИ; Сиб.ГАТИ. 1995.-2.0 п.л./0.9
13. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Социально-экономический и этический аспекты взаимодействия общества, власти и системы образования /Материалы международной научно-практической конференции «Образование - общество - властные структуры: модель взаимодействия в XXI веке», - Тюмень ГОУ МИЭП, 1997,0.5 п.л. С. 169-174./0.25
14. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Интеллектуальная свобода специалиста /Качество образования. Проблемы оценки. Управление. Опыт. /2-я международная научно-методическая конференция, Новосиб., НГГУ, 1999,0.2 п.л. (с.42)/0.1
15. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Два важных момента маркетинговой идеологии /Маркетинг и развитие предпринимательства в России /Материалы общероссийского, семинара 29.01 - 1.02. 1999,Сообщ.,Тюмень ГВПОУ ТГНГУ, ГОУ ТМИЭП, 1999,0.4п.л./0.2
16. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Научный работник: Введение в профессию. Пособие для начинающего исследователя (на примере социологических проблем промышленного менеджмента); Научно-методическое пособие; Новосиб. hi TU; 1999; 5.75 п.л. (90 с.)/2.9
17. Зозуля Ю.В., Калачев И.В. Кризис кадрового обеспечения здравоохранения /Мировая экономика и внешнеэкономическая деятельность Иркутского Предбайкалья: Материалы международного симпозиума. В 3 ч., Ч. 2: Региональные и отраслевые аспекты внешнеэкономической деятельности. - 214с, Иркутск, ИГЭА, 1999 21-22 сент. Издано 2000,0.7 (С. 65-72)70.05
18. Зозуля Ю.В., Калачев И.В. Проблемы охраны здоровья и трудоспособности./ Мировая экономика и внешнеэкономическая деятельность Иркутского Предбайкалья: Материалы международного симпозиума. В 3 ч., Ч. 2: Региональные и отраслевые аспекты внешнеэкономической деятельности. - 214 с.,Иркутск ИГЭА, 1999 21-22 сент. Издано 2000,0.8 п.л. (С. 78-87)70.4
19. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Предпринимательство и предприниматель в российской экономике //Материалы Всероссийского научного симпозиума: «Предпринимательство в современной России», Тюмень: «Вектор Бук», 2000 19-23 июня, 0,6 (с. 101-106)/0.3

20. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Менеджеры нового поколения и их роль в социально-экономических преобразованиях; Экономика и управление в транзитивном обществе // Социальное взаимодействие в транзитивном обществе. / Под ред. М.В. Удальцовой. - Новосибирск: НГАЭиУ, 2001. - 336 с, с. 321- 328./0.1
21. Зозуля Ю.В., Калачев И.В. Возрастные зависимости социального благополучия общества от здравоохранения и образования / Экономика и управление в транзитивном обществе // Социальное взаимодействие в транзитивном обществе. / Под ред. М.В. Удальцовой. - Новосибирск: НГАЭиУ, 2001. - 336 с, с. 238-245 /0.4
22. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Управление персоналом промышленной организации / Метод, указания к семинарам для Факультета Бизнеса НГТУ, 2001г. - 2.5 п.л. (34 с.)/1.2
23. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Экономика и социология труда: Методические указания менеджерам к проектированию кадрового обеспечения организации. Новосибирск, НГТУ, 2001г., 28сУ0.8
24. Краснов В.А., Калачев И.В. и др. Система борьбы с туберкулезом в Сибири / Туберкулез - старая проблема в новом тысячелетии: Труды Международной конференции. - Новосибирск, 2002. 1-5 июля.-С.95-97У0.05
25. Краснов В.А., Калачев И.В., Степанов Д.В., Свистельник А.В., Ревякина О.В., Погожева Л.М. Перспективы развития противотуберкулезной помощи населению Сибири. // Проблемы туберкулеза и болезней легких, №5, М., Медицина, 2003, с.3-6У0.1
26. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Социальное взаимодействие в транзитивном обществе / научные труды. - изд-во НГЭА, 2001г., с31-43У0.1
27. Калачев И.В., Коган В.З., Фрейдина Л.А. Качество информации и мир инфологем в коммуникативном взаимодействии: Общество и коммуникация. / Сб. научн. статей. Новосибирск: Изд. НГТУ, 2003-257 с. С. 182-186У0.1
28. Калачева Л.Л., Калачев И.В. Социальные технологии в управлении современной организацией; Проблемы совершенствования социологического образования в экономических вузах; Преподавание управления организацией с применением персоналотехнологий: Материалы Всероссийской научно-методической конференции, г. Иркутск, 7-9 окт.2003г. - Иркутск: Изд-во Байкальского Гос.Университета Экономики и права, 2003. с 203-211./0.1
29. Красиов В.А., Калачев И.В., Степанов Д.В., Свистельник А.В., Ревякина О.В. Модель федерального центра борьбы с туберкуле-

- зом в округе // Проблемы управления здравоохранением №1(14),  
М.,Профтек,2004,с.38-43У0.1
- 30.Калачева Л.Л., Калачев И.З., Ровнейко Б.Н. Управление человеческими ресурсами в современной организации / Пособие к Магистерскому научно-исследовательскому проекту кадрового обеспечения организации. - Новосибирск, НГТУ, 2004. - 132С./2.9



Подписано в печать 01.06.04.  
Формат 60x84/16. Печать Riso.  
Объем 2,12 печ. л. Заказ № 125. Тираж 100 экз.



04-14696