

На правах рукописи

Аминова

Аминова Лейсан Илдаровна

**Социальные факторы развития
профессионализма работников банка
(на материале Республики Татарстан)**

Специальность 22.00.03 – экономическая социология и демография

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

Казань 2005

Диссертация выполнена в Казанском государственном финансово-экономическом институте.

Научный руководитель – кандидат исторических наук, доцент
Кулапин Александр Петрович
Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор
Фатхуллин Нариман Садриевич;
кандидат экономических наук, доцент
Надреев Шамиль Миннивазихович
Ведущая организация – **Казанский государственный энергетический университет**

Защита состоится 2 декабря 2005 года в 14 часов на заседании диссертационного совета К 212.083.01 по присуждению ученой степени кандидата социологических наук в Казанском государственном финансово-экономическом институте по адресу: 420012, г. Казань, ул. Бутлерова, 4, ауд. 34.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Казанского государственного финансово-экономического института.

Автореферат разослан 2 ноября 2005 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат социологических наук, доцент



В.П. Журавлев

Актуальность темы работы. Российские реформы привели к изменению характера социальных связей и взаимодействий.

В среде прямого взаимодействия (законы и государственные органы, профсоюзы, поставщики и потребители) появился новый элемент – конкуренты.

В среде косвенного взаимодействия (политические факторы, международные события, научно-технический прогресс и т.д.) формально ничего не изменилось – структура сохраняется. Но содержательные характеристики факторов изменились радикально.¹

Не изменились формальные связи между внутренними субъектами организации (личность – группа – организация).²

По-прежнему, целью функционирования организации остается эффективность ее деятельности, важнейшей детерминантой которой является состояние персонала.

Изменилась не столько форма, сколько характер отношений в организации и к организации.

Директивно-императивное регулирование сохраняется. И более того, оно будет сохраняться и укрепляться по мере укрепления государственной власти. Но для экономической организации существенно важными стали и интересы таких субъектов как клиенты, конкуренты, сотрудники.³

От сотрудников, их квалификации сегодня зависит успех деятельности организации.

Известно и обратное: при равных стартовых условиях в системе рыночных отношений выигрывают те организации, которые уделяют больше внимания развитию своего персонала. Профессионализм сотрудников обеспечивает оптимизацию всех внутренних и внешних взаимодействий организации.

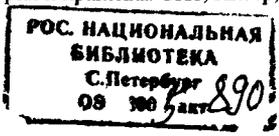
Меняется содержание проблемы организационного влияния на поведение людей.

Как институт, как процесс, как структурированное отношение субъектов, организация всегда решает задачи адаптации к изменениям внешней среды, то есть в социологическом плане – задачи конструирования отношений с внешними субъектами, и задачи внутренней интегра-

¹ Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., Дело, 1992, с. 116.

² Спивак В.А. Корпоративная культура: Теория и практика. СПб, Питер, 2001, с. 22.

³ Там же, с. 23.



ции, то есть оптимизации внутренних межсубъектных отношений.¹ При этом, решение первых задач невозможно без решения вторых, тогда как само по себе решение задач оптимизации внутренних межсубъектных отношений еще не означает автоматического решения и внешних задач организации.

Иными словами, организация решает два блока задач при устойчивой тенденции к возрастанию значения второго блока (внутренние задачи: оптимизация организационного поведения персонала). Как работает коллектив, такова эффективность деятельности организации.

В основе деятельности коллектива – организованный обмен действиями. В основе же действий, включая и действия по обмену действиями, организационно-управленческие действия, лежат соотносимые друг с другом представления работников.

В процессе этого соотношения возникают коллективные базовые представления, то есть то, что составляет содержание организационной культуры.

Изучение организационной культуры, того, чем живет персонал организации, становится тем более важным условием развития организации, повышения эффективности социального управления, чем дальше мы уходим от командно-административных отношений.

Особенно это актуально для таких социальных организаций как банки.

Во-первых, в условиях рыночной экономики возрастает роль финансово-кредитной сферы и ее важнейшего элемента – банка.

Во-вторых, единый государственный банк ушел в прошлое. Возникли и развиваются банки различного типа.

В-третьих, сегодня банковская система переживает не лучшие времена, что находит отражение в настроениях персонала, в «текучке» кадров и т.п.

Налицо необходимость повысить эффективность работы банков. Этого нельзя добиться в современных условиях без дифференцированного подхода к банкам как социальным образованиям и их персоналу как агентам и субъектам социального поведения. Возникает объективная необходимость социологического исследования факторов развития профессионализма работников банка.

В то же время, современные российские банки по-прежнему являются одной из наиболее устойчивых подсистем национальной экономики. Поскольку они появились в период распада командно-административной системы, постольку они оказались свободными от тех ее пережитков, ко-

¹См. Краткий словарь по социологии. Под ред. Осипова Г.В. и др. М, Политиздат, 1988, с. 218-219.

торые еще довлеют над организационной деятельностью многих других экономических подсистем.

Поэтому социологическое исследование банков имеет далеко не частное значение.

Оно дает возможность не только выявить пути оптимизации банковской деятельности, но и установить прогрессивные тенденции организационного и культурного развития экономических организаций в современном обществе, еще не вполне проявляющие себя в социальных некоммерческих организациях

Степень разработанности темы. Теоретико-методологические разработки по теме диссертации носят междисциплинарный характер, обусловленный многообразием аспектов исследований взаимосвязей между социальными и социокультурными, социально-психологическими факторами и экономическим поведением людей.

Социологическая традиция в исследовании данной проблематики восходит еще к О. Конту и Г. Спенсеру. Огромное значение для разработки теории и методологии исследования имеют работы К. Маркса и М. Вебера. Уже в XIX в. появились специальные работы по организационной культуре (Т. Дил, А. Кеннеди). Г. Шмоллер начал изучение экономических процессов на предприятии сквозь призму социальных характеристик коллектива и работников.

С конца XIX в. центр тяжести исследований профессионализма персонала смещается к менеджменту (А. Файоль, Э Мейо и др.).

В то же время, проблемы представлений, культурных феноменов, их роли в формировании и динамике социального поведения, приобретали все более философский или исторический характер (О. Шпенглер, А. Тойнби).

Лишь во второй половине XX в. началось формирование дифференцированных подходов к изучению этой тематики.

В настоящее время можно выделить следующие, уже сложившиеся, научные подходы.

Наиболее распространенным в методологии научного познания и социальной практике решения проблем персонала является системный подход. Его специфика состоит в том, что он ориентирует исследование на раскрытие целостности объекта, обеспечивающей единство механизмов его функционирования, внешних и внутренних связей и взаимодействий. Исследуя целостность, структурированность объекта, его внешние и внутренние связи и отношения, мы получаем возможность выявить и прогнозировать адаптивность объекта, тенденции его развития. Системный подход обеспечивает создание единой теоретической картины объекта

Практической реализацией системного подхода является программно-целевой подход: для изменения системы надо провести комплексный анализ ее особенностей и разработать целевую программу перевода системы в новое состояние.

Слабое место системного подхода – статичность получаемой теоретической картины объекта. Предметом исследования выступает структура, иерархичность объекта, а не его процессуальность.

Конечно, экономическая организация – это организационная система. В этом плане системный подход необходим. Но, как показывают работы таких авторов, как К. Камерон, В. Куинн, Д. Мартин, Л. Росс, Э. Шейни и др. за рубежом, Б.С.Ерасова, А.Г. Здравомыслова, Т.Г.Калачевой, В.Д. Миловидова, А.А. Погорадзе, В.А. Спивака и др. в России, системный подход недостаточен.

В отличие от системного, ситуационный подход доказывает, что в основе отличий в поведении системы лежат три основных принципа:

1) принцип ситуационизма – внешне не всегда значительные, но процессуально важные факторы (одобрение, наличие программы, инструкции, стимула и т.п.) существенно меняют поведение;

2) принцип субъективной интерпретации – каждый субъект видит мир по-своему и действует в соответствии со своими представлениями;

3) принцип напряженности системы – любая система представляет собой поле, где частицы оказывают влияние на поведение друг друга и даже слабые возмущения поведения одной частицы могут вызвать лавинообразную реакцию.

Ситуационный подход рассматривает объект в динамике, с точки зрения его поведения. Это особенно важно в том случае, если речь идет об изучении трансформирующегося общества, так как накануне и в период изменений система находится в неустойчивом положении и сильные воздействия могут дестабилизировать ее, вызвать обвальную дисфункционализацию системы (как это произошло, например, с «шоковой терапией»), тогда как мягкие воздействия, поддерживающие программы могут оказаться, напротив, более эффективными («татарстанская модель реформ»).

Этот подход активно развивают Д. Гибсон, Д. Донелли, К. Дэвис, Ф. Зимбардо, С. Милграм, М. Ляйпле и др.

Преимущественно в парадигмах этого же подхода работают российские исследователи О.С. Виханский, М.В. Дорошева, Т.Г. Калачева, А.И. Кравченко, А.А. Татарников, Э.А. Уткин и др.

Известный интерес для исследования темы имеет психологический подход.

Бесспорно, практически любое взаимодействие в социуме связано с психологическими проблемами, так как люди – всегда активная система, даже если активность не проявляется в практическом действии.

Поведение – продукт психологической деятельности. Поэтому адекватные модели поведения не могут не учитывать психологии работника. В основе психологических процессов – активное отражение субъектом его внешних и внутренних состояний, его отношений со средой. В то же время, любой образ, представление – модель, то есть, упрощение действительного объекта. Такое «моделирование» дает возможность анализировать объект, оперировать с его структурными элементами, устанавливать приоритеты деятельности и т.п. иначе говоря, вне психологического подхода сложно понять динамику поведения человека в определенной социальной среде.

В рамках этого подхода плодотворно работали и работают такие известные исследователи социального поведения, как Г.М. Андреева, И.В. Андреева, А.Н. Занковский, Е.П. Ильин, Д. Майерс, А. Маслоу и др.

Однако, абсолютизация психологизма может привести к серьезным теоретическим и практическим ошибкам. Прогноз поведения только на основе изучения психологических факторов, фиксирующих преимущественно индивидуальные особенности работников, будет ненадежен там, где поведение персонала подчинено достаточно жестким и детализированным формальным нормам и правилам, а жизнедеятельность организации также носит формально нормативный характер.

Исследование социальных факторов развития профессионализма работников хозяйственных организаций не может быть полным и научно обоснованным без учета культурологического подхода.

Этот подход восходит к Н.Я. Данилевскому, П.А. Сорокину и другим отечественным и зарубежным ученым, разрабатывающим концепции культурно-исторических типов. В рамках данного подхода преимущественно формировались теории индустриального и постиндустриального общества. В парадигме культурологического подхода складывается теория информационного общества, в частности утверждающая, что радикальные изменения профессионально-квалификационной, образовательной структур общества, характера и содержания труда, образа жизни в целом, изменяют социокультурные обстоятельства жизни людей, их ценностные ориентации, мотивации деятельности, условия развития личности и общения. Основным инструментом социальных влияний становятся информационные влияния, способность субъекта понуждать других субъектов к определенному мировосприятию, закрепляющемуся

в ценностно-мотивационных детерминантах их поведения. В конечном счете, символическая реальность, то есть тот инструментарий, с помощью которого субъект воспринимает и понимает мир, конструирует свое отношение к нему и трансформирует это отношение в программу конкретных действий, оказывается важнее объективной реальности.

В этом плане адекватной формой представлений о человеке в экономике представляется теория человеческих ресурсов: человек должен действовать во благо организации и поэтому надо создавать положительный имидж организации, привлекательный для его членов. Тогда работники будут соотносить свои мотивы и ценности, интересы и цели, ожидания и претензии с миссией организации. В таком случае все важнейшие характеристики социума и личности действительно становятся категориями культуры.¹

Но культурологический подход несколько недооценивает объективный компонент человеческой жизнедеятельности. Культура развивается в структурированном материальном мире. Этот мир, хотя и воспринимается нами сквозь призму культуры, но существует вполне автономно от нашего сознания и оценочных суждений. Неадекватность наших культурных стереотипов рано или поздно, в тех или иных формах, приводит к снижению адаптивных способностей человека и общностей, что находит свое выражение в росте социальной напряженности. Иначе говоря, объективный и субъективный компоненты человеческой жизнедеятельности неразрывно связаны между собой.

Абсолютизация одного из них влечет за собой искажение картины мира и, соответственно, неадекватность поведения субъекта.

На этом сосредотачивает свое внимание собственно социологический подход к проблеме социальных влияний на экономическое поведение.

При всем различии социологических концепций можно выделить следующие общие положения:

- 1) социальное поведение всегда мотивированно;
- 2) нельзя понять мотивации и, тем более, нельзя управлять мотивациями, не исследовав интересы действующих лиц, стоящие за ними позиции и диспозиции субъектов;
- 3) источником развития мотиваций является социальные межсубъектные взаимодействия;
- 4) эффективность социального взаимодействия, проявляющаяся в успешности миссии организации, структурирующей эти взаимодействия

¹ Подробнее см. Ионин Л. Г. Социология культуры: путь в новое тысячелетие. М, Логос, 2000; Спивак В. А. Корпоративная культура. СПб, Питер, 2001; Экономическая психология. Социокультурный подход. Под ред. Андреевой И. А. СПб, Питер, 2000 и др.

ствия, является критерием оценки субъектом данной организации и своей роли в организации, своего жизненного успеха и его компонентов;

5) этот критерий определяется силой субъективных мотиваций и их распространенностью в исследуемом сообществе

Таким образом, сущность социологического подхода состоит в исследовании ценностно – мотивационных структур человеческого поведения.

Наконец, можно выделить чисто экономический подход, наиболее полно выраженный в концепции «экономического человека» А. Смита, где человек, в сущности, перестает рассматриваться как субъект социального поведения и наделяется качествами его объекта ¹ Этот объективистский подход оказывается недостаточным тогда, когда работники перестают играть роль механических исполнителей воли руководителя, хотя бы в форме скрытого, пассивного сопротивления («дурное» исполнение, как способ борьбы с дурными приказами). Собственно, зарождение научного менеджмента и было реакцией на возрастающее сопротивление работников распоряжениям, ориентированным исключительно на экономическую эффективность фирмы, организации, и не учитывающим интересы персонала.

В этом смысле сравнительное благополучие положения банков как социальных организаций, низкий уровень социальных напряжений в среде персонала, привели к тому, что банковский персонал обойден вниманием социологов.

Кризис банковской системы в начале третьего тысячелетия определил возрастание интереса к банкам как социальным образованиям, и к их персоналу, как к большой социальной группе.

Становится ясно, что эффективность работы банков в возрастающей мере оказывается связанной с характеристиками социального поведения персонала, концентрированно выражающимся понятием «профессионализм».

Однако, социологические исследования социальных факторов, влияющих на профессионализм банковских работников, отсутствуют.

Этим обстоятельством определяются цели и задачи данного диссертационного исследования.

Цель исследования состоит в выявлении и типологии социальных факторов развития профессионализма работников банка, которые могут быть использованы в качестве стимулов формирования позитивных мотивов организационного поведения персонала.

¹ См. Заславская Г. И., Рывкина Р В Социология экономической жизни. Новосибирск, Наука. 1991.

В связи с этой целью поставлены следующие задачи:

- 1) обосновать особенности социологического подхода к изучению банка как социальной организации и социального института;
- 2) раскрыть структурно – функциональные характеристики персонала банка как социальной группы;
- 3) выявить соотношение общего, особенного и единичного в содержании и структуре профессионально важных качеств работников банка;
- 4) конкретизировать, применительно к особенностям банка как объекта социологического исследования, основные, методологически значимые направления мотивирующего воздействия на персонал ;
- 5) на основе исследования проблемного поля банка установить иерархию потенциальных стимулов развития профессионализма банковских служащих;
- 6) определить характер программ развития персонала банка.

Объектом исследования является персонал банков Республики Татарстан (Акибанк, Альфа – банк, Казанский).

Предметом исследования являются социальные факторы, стимулирующие развитие профессионализма работников банков.

Теоретико-методологическая база исследования представлена следующими социологическими концепциями и подходами:

- 1) структурно – функциональный подход Т. Парсонса, Р. Мертона и др. используется при рассмотрении банков как элемента социальной структуры, персонала как социальной группы, структуры социальных признаков/качеств работников банка и т. д.;
- 2) герменевтический подход М. Хайдеггера, Ф. Шлейермахера и др. применяется при рассмотрении проблемы воздействия культуры, систем представлений на поведение субъектов и, через него, функционирование социальных структур и институтов;
- 3) понимающая социология М. Вебера находит отражение при рассмотрении вопросов типизации социальных объектов;
- 4) символический интеракционизм Д. Мида актуален при рассмотрении проблем активного воздействия духовного мира на поведение людей;
- 5) этнометодологический подход И. Гофмана, Э. Гарфинкеля и др. получил широкую известность при рассмотрении вопросов влияния повседневности на профессиональное поведение;
- 6) феноменологический подход Э. Гуссерля и А. Шюца завоевал заслуженную популярность при рассмотрении вопросов синтеза социальных влияний в социокультурных конструкциях субъектов;

7) концепция репрезентативной культуры Ф. Тенбрука конструктивна при рассмотрении проблем инклюзии ценностно – мотивационных установок в коллективе;

8) поведенческий подход (Э. Мейо, Б. Скиннер, Д. Хоманс и др) - при анализе роли человеческого фактора в деятельности организации;

9) наконец, деятельностный подход Г. Спенсера, А. Файоля, Э. Шейна, В. А. Ядова необходим при комплексном рассмотрении проблемы человека в организации.

Совместное применение указанных теоретико–методологических подходов и концепций предполагает дискурсивное исследование темы, основанное на выявлении и соотнесении их смыслообразующих компонентов, применении интегрированных результатов к анализу и интерпретации конкретного эмпирического материала.

Эмпирическую основу работы составили результаты социологических исследований, проведенных автором, а также материалы научных исследований отечественных и зарубежных авторов.

Собственные исследования проводились методами включенного наблюдения, опроса, статистического анализа и анализа документов. При интерпретации результатов диссертант пользовался сравнительно – историческим, генетическим, типологическим и ретроспективным методами.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в следующем:

1) уточнено соотношение понятий «социальное образование», «социальный институт», «социальная организация», что позволило конкретизировать социологический подход к банку и его особенностям как социальной организации, состоящим в высоком уровне формализации всех процессов жизнедеятельности исследуемой организации;

2) выявлены особенности персонала банка как социальной группы, состоящие в том, что групповые процессы связаны с функционированием одной из самых стабильных систем современной экономики, сама стабильность которой во многом определяется жесткой регламентацией организационного поведения;

3) предложена и социологически обоснована социальная типология банков по характеру их основных социальных признаков (периферийные экспансионисты /Акибанк/, столичные экспансионисты /Альфа - банк/, респектабельные регионалы /Казанский/);

4) раскрыта взаимосвязь профессионально важных качеств работников банка с ценностно – мотивационными установками, определяемыми типом организации, что дало возможность конкретизировать ти-

пологую теоретико–методологических подходов к изучению мотиваций профессионального поведения и обосновать доминирующую роль гуманистического подхода к управлению персоналом;

5) установлено наличие трех групп социальных факторов, воздействующих на динамику профессионализма персонала: факторы макросреды, определяющие базисные, общие для всей социальной – профессиональной группы ценностно – мотивационные структуры работника; факторы мезоуровня, определяющие ценностно – мотивационные признаки, присущие определенному типу организации; факторы микросреды, определяющие признаки, присущие персоналу конкретного банка;

6) на этой основе разработаны опросные методики прогнозирования эффективности стимульного воздействия на персонал, включая методику выявления и анализа стимульного потенциала организации и методику селекции воздействий в зависимости от типа банка по потенциальной эффективности стимулов;

7) доказана большая эффективность поддерживающих программ развития персонала, обоснованная выявленной доминантой миссии организации в иерархии ценностно – мотивационных представлений работников банка.

Научная и практическая значимость исследования определяется приращением социологического знания в области исследования банков и банковского персонала, как социальных объектов, и возможность использования ее результатов для разработки комплексных и целевых программ управления персоналом. Отдельные предложения, сформулированные в рамках данного исследования, используются в практике.

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы в преподавании социологии, психологии, экономических дисциплин, в практике управления социальными организациями. Выводы работы могут найти применение в дальнейших исследованиях и разработках по проблемам оптимизации работы с персоналом, организационного поведения и культуры, в теории и практике менеджмента.

Апробация работы. Основные положения диссертационного исследования нашли отражение в выступлениях автора на научно – практических конференциях в Казанском государственном финансово – экономическом институте, Всероссийской научно-практической конференции "Маркетинг: теория и практика" и публикациях по теме диссертации.

Структура работы. Цель и задачи исследования определили структуру работы, которая состоит из введения, двух глав (пяти параграфов), заключения, списка используемой литературы и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, характеризуется степень ее разработанности, объект, предмет, цель и задачи работы, ее теоретико-методологические и эмпирические основы, раскрывается научная новизна полученных результатов и их практическое значение.

В первой главе «Методологические основы социологического исследования персонала банка» представлены различные концепции изучения банков как социальных образований, институтов и организаций, их персонала как социальной группы, признаков объекта исследования.

В первом параграфе первой главы «Банк как социальное образование: институциональный и организационный подходы» рассматриваются понятия «социальное образование», «социальный институт», «социальная организация» как теоретико-методологические инструменты социологического анализа банка.

Констатируется, что включение понятия «социальное образование» в определение предмета социологии (Э.Асп, Г. Висведе) указывает на его более общий характер по отношению к таким понятиям, как «социальный институт» и «социальная организация». Социальные образования исторически складываются в качестве устойчивых и взаимопроникающих друг в друга организационных форм социальных взаимодействий. Подход к банку, как к социальному образованию, подчеркивает интегрированность объекта исследования в экономическую систему современного общества.

Социальные образования, обеспечивающие устойчивость социальных связей и отношений в обществе, представляют собой социальные институты (А.М. Яковлев). Институт – это универсальное социальное образование, которое именно в силу своей универсальности действует, как императив социального поведения субъектов.

Социальные институты в экономике, – и, прежде всего, банки, – отличаются от социальных институтов в других сферах жизнедеятельности общества содержанием деятельности. Что же касается объективных качеств институтов, то есть того, что отличает социальный институт от других социальных образований, то здесь различия носят вторичный характер, только отражая специфику деятельности института.

Банк в современной экономической системе – это универсальное социальное образование, обеспечивающее устойчивость социальных связей и отношений в масштабе всей системы и в силу этого задающее

институциональные императивы экономического поведения хозяйствующих субъектов.

Высший уровень развития социальных систем представляет социальная организация (А.И. Пригожин). Это – целевая общность, обладающая синергетическим эффектом, возникающим вследствие объединения индивидуальных и групповых усилий: единство цели, разделение труда, согласование действий и пр. Все это интегрируется понятием «Миссия организации» (декларируемые цели и способы их достижения). Способы осуществления миссии организации, формы организации весьма разнообразны.

Организационный подход к банку, как объекту социологического анализа, ориентирует на выявление и обоснование типологии этого типа экономических организаций, изучение социологических проблем под углом зрения внутренне дифференцированных структур банка.

Банки – универсальные социальные образования. В то же время банки неоднородны.

Этим обстоятельством определяется необходимость единства институционального и организационного подходов к социологическому исследованию банков.

Во втором параграфе первой главы «Персонал банка как социальная группа» констатируется, что подход к банку как к институционализированному организационному образованию предполагает, что необходимым условием членства в данном образовании является наличие у субъекта определенной системы значимых с точки зрения этого института качеств, свойств. Наличие такой системы у всех членов социального образования дает основание рассматривать их как представителей социальной группы. В данном случае – это социально-профессиональная группа «Персонал банка».

В то же время, банк «вообще» - не существует. Этот тип социальных объектов всегда представлен конкретной деловой организацией. Тем самым персонал банка представляет собой трудовой коллектив.

В банке, в силу высоко формализованной нормативности его жизнедеятельности, определяемой действующим банковским законодательством, неизбежно возникновение неформальных организаций. Поэтому персонал банка можно рассматривать в качестве агрегаций малых социальных групп.

Эффективное социологическое исследование человеческого фактора банка, представленного его персоналом, возможно только на основе уяснения этих трех аспектов анализа работников банка.

В сфере профессиональной деятельности поведение работника в целом определяется малой группой, но поведение самой малой группы,

в свою очередь, детерминируется миссией организации в целом, представляющей большую социальную группу. Эта диалектика взаимодействия групп и индивидов концентрированно проявляется в проблемах трудового коллектива, отношения к нему работников.

Если индивид хочет закрепиться в данной группе, он начинает культивировать в себе те социальные признаки, которые ожидает найти у неё группа. В группе закрепляется тот, кто обладает набором необходимых с точки зрения группы, как организованной общности, социальных признаков.

Для социально-профессиональных групп система таких социальных признаков представлена профессионально важными качествами работника.

В третьем параграфе первой главы «Профессионально-важные качества работника банка как социальные признаки объекта исследования» рассматривается структура профессионально важных качеств. Выделяется пять групп таких качеств: 1) общие квалификационные, определяемые предметным характером профессиональной деятельности; 2) общие социально-психологические, формируемые складывающимся в процессе банковской деятельности социальными технологиями; 3) качества, необходимые в особых ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью; 4) качества, определяемые конкретными особенностями учреждения, подразделения; 5) качества, обуславливаемые специализацией банка.

Выявление и типологизация различных групп профессионально важных качеств определяется необходимостью системного комплексного подхода к пониманию и объяснению состояния человеческого фактора банковской службы.

В этом плане менеджерский подход (А.И. Кравченко) не ориентирует на мобилизацию внутреннего ресурса работника.

Напротив, психологический подход (А.А. Алдашева, В.И. Медведев, У.К. Сарбанов), ориентированный на специфику проявления общепсихологических свойств личности в профессиональной деятельности, дает возможность адекватно раскрыть внутреннюю связь между профессионально важными качествами и содержанием профессиональной деятельности, ее характером, организационной спецификой и т.д.

Рассмотрение данной проблематики под углом зрения определения социологии как науки о социальных структурах и социальном поведении, дает возможность принять за отправную точку исследования человеческого фактора банков имманентную связь между деятельностью, ее институционально-организационными структурами и социальными качествами работников.

Интегральность социологического подхода наиболее полно проявляется в понятии «профессионализм».

Это понятие включает в себя целеполагание, мотивацию как необходимые качественные предпосылки осуществления деятельности, социальные действия, направленные на эффективное достижение цели, для чего необходимы соответствующие знания, опыт и условия их реализации (Т.Г. Калачева).

В определении необходимых наборов профессионально важных качеств проявляется два основных направления: редуccionистское или композиционное (К.К. Платонов), и системное или мотивационное (В.А. Бодров). Первое исходит из того, что членство в группе своим необходимым условием предполагает наличие у кандидата готового набора профессионально важных качеств. Второе – из необходимости готовить кандидатов под углом зрения развития их профессионализма, обеспечивать условия и стимулировать формирование профессионально важных качеств.

Динамика современной экономики и внутреннего развития банков определяют ведущую роль мотивационного подхода в работе с персоналом.

Это требует исследования мотиваций и потенциально значимых стимулов развития профессионализма банковских работников.

Во второй главе «Социальный потенциал персонала банка: построение проблемного поля» исследуется совокупность взаимосвязанных мотиваций и потенциально значимых стимулов, определяющих динамику профессионализма банковского персонала. Эта совокупность и представляет собой проблемное поле кадрового потенциала банка.

В первом параграфе второй главы «Концепции мотивирующего воздействия на поведение персонала» указывается, что любая социальная группа, чтобы успешно функционировать, должна стимулировать желание ее членов сохранять свою связь с группой, сохранять и развивать свой групповой статус, и, в то же время, контролировать деятельность членов группы с тем, чтобы направлять их к достижению общих целей.

Эта работа носит целенаправленный характер в профессиональных группах, проявляющийся в управлении. Управление является центральной осью функционирования трудовых организаций (А.И. Пригожин).

Применяется четыре метода управления в трудовом коллективе:

- прямое (приказ, задание, инструкция);
- через мотивы и потребности (стимулирование);
- через систему ценностей (воспитание, образование);
- через окружающую социальную среду (изменение условий труда, статуса в административной и неформальной организациях и т.п.).

Важно учитывать два обстоятельства.

Во-первых, на уровне социальной организации экономического подразделения или учреждения управленческое воздействие осуществляется в следующих основных направлениях:

- согласование формальной и неформальной структуры посредством устранения противоречий между планируемыми, желательными и действительными отношениями и нормами, определяющими поведение работников;

- развитие трудовой активности посредством демократизации жизнедеятельности коллектива;

- социальное планирование (повышение квалификации, должностной рост, совершенствование структуры коллектива, улучшение благосостояния работников и т.п.).

Во-вторых, то, как персонал воспринимает те или иные мероприятия, воздействующие на его поведение, важнее действительного содержания этих мероприятий (В. П. Шейнов).

С учетом этих обстоятельств, методы воздействия на персонал можно разделить на демотивирующие и мотивирующие.

Демотивирующее воздействие, не учитывающее отношения персонала к проблемам организации, относится к числу наиболее серьезных организационных патологий, так как способствует безынициативности и неудовлетворенности работников, что неизбежно сказывается на количестве и качестве труда (А.И. Пригожин).

В настоящее время в отечественной и зарубежной науке преобладает интерес именно к мотивирующим воздействиям, утверждающий приоритетность исследования отношения персонала к своей профессиональной деятельности, ее условиям и результатам.

Во втором параграфе второй главы «Социологическое измерение кадрового потенциала банка» исследуется конкретное содержание и структура проблемных полей Татарстанских банков различного типа.

Эмпирический материал этой части диссертации является основой для выводов и предложений, сформированных в заключении к работе.

Понимание механизмов соотнесения групповых норм различного уровня и индивидуального поведения конкретных работников необходимо для того, чтобы, во-первых, не упускать из виду факт не вполне осознаваемого подчинения работника групповым нормам и требованиям, и, во-вторых, учитывать значимость индивидуальных установок и мотиваций, использовать целостно-мотивационные установки персонала для разработок программ стимульного воздействия на организационную структуру и организационное поведение.

Подход к персоналу банков как к агрегации коллективов, занятых общим видом деятельности, высокая формализация, нормативность этой деятельности, дает основание утверждать, что предписываемое единообразие способов действия является источником для выработки общего для всей банковской системы критерия оценки профессионализма, который признает адекватным только то поведение работника, в котором проявляются профессионально важные качества, не сводимые к ограниченному набору специальных знаний, умений и навыков.

Таблица 1

Приоритеты профессионально важных качеств персонала банков

Измеряемый признак	Казанский	Акибанк	Альфабанк
1. Добросовестное отношение к работе	80,6%	67,2%	100%
2. Дисциплинированность	44,4%	46,7%	37,5%
3. Инициативность	30,6%	27,1%	12,5%

При этом, особенности организации, группы, коллективов, подразделений, отдельных работников банковской системы по самому существу данного вида деятельности не могут противоречить обобщенным моделям профессионального поведения.

В этом плане важно определить, какой подход к персоналу оптимален в данной конкретной ситуации и для данного конкретного банка.

Динамика современного экономического процесса, развитие его организационных форм дают возможность утверждать перспективность мотивационного подхода к персоналу.

К факторам мотивации относятся мотивы, потребности, системы ожидания, ценностные установки, стимулы, внешние условия, т.е. все те факторы, которые заставляют человека действовать.

В настоящее время уровень мотиваций труда относительно невысок.

Для достижения реальных позитивных изменений в мотивациях труда представляется целесообразным отказаться от экономического подхода к персоналу и перейти к гуманистическим критериям оценки работника.

Это означает переход от "экономического человека" как элемента трудовых ресурсов, носителя рабочей силы, к «человеку действующему», обладающему соответствующей системой ценностей, личных потребностей и представлений.

В то же время, анализ проблемного поля состояний кадрового потенциала банков, приводит к следующим выводам.

Условия рыночной экономики формируют приоритет внешнего локуса контроля. Поэтому общие характеристики персонала определяют

ся не столько психологическими особенностями отдельного работника, сколько социально-экономическим типом организации. Стратегия воздействия на поведение персонала при таких условиях определяется типом банка и видом банковской деятельности работника.

Таблица 2

Особенности социальной направленности персонала банков

Измеряемый признак	Казанский	Акибанк	Альфабанк
1. Направленность на успех	50%	54%	60%
2. Скорее на успех	33%	36%	38%
3. Направленность на избегание неудач	0%	0%	0%
4. Направленность не выражена	17%	10%	2%

При этом надо различать три типа стимулов, способных воздействовать на организационное поведение банковских работников: универсальные, общие для всей социально-профессиональной группы; типовые, действующие только на персонал определенного типа банков; частные, применимые только «здесь и сейчас». Важно также иметь в виду, что использование каких-то отдельных способов воздействия на поведение банковского персонала не может дать устойчивого эффекта, т.к. эмпирическое исследование не позволило выявить какие-либо доминантные предпочтения персонала. Необходимо комплексное мотивационное воздействие.

Однако проведенное исследование также показало, что системообразующей доминантой организационного поведения персонала является миссия организации. Успешность выполнения изученными банками своей миссии дает основание утверждать, что современная социально-экономическая ситуация не требует радикальных воздействий на поведение работников банков.

Таким образом, нельзя разработать универсальную содержательную программу работы с персоналом банка, годную для любого банка и в любых ситуациях.

Таблица 3

Стимульные приоритеты персонала банков

Измеряемый признак	Казанский	Акибанк	Альфабанк
1. Возможность профессионального развития	50%	60,4%	75%
2. Материальное стимулирование	72,2%	56,7%	50%
3. Объективная оценка работы	16,7%	25%	25%
4. Стремление занять более высокое положение в обществе	16,7%	21,3%	12,5%
5. Стремление реализовать себя	13,9%	32,5%	25%

Программа работы с персоналом должна учитывать частные, только этому конкретному банку присущие, особенности программы должна носить поддерживающий характер и быть к условиям жизнедеятельности конкретного банка, учитывать корпоративности профессиональной банковской деятельности в целом.

В заключении сформулированы основные выводы, обозначены перспективные направления дальнейшего исследования данной темы. На основании выводов даны рекомендации по методологии разработки поддерживающих программ развития персонала хозяйствующих организаций.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора:

1. Тимербаева Л.И. Факторы мотивации труда. // Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики: Тезисы докладов итоговой научно-практической конференции. / Под ред. доктора экономических наук профессора Ш.М. Валитова. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2001. – С. 31-32.

2. Тимербаева Л.И. Банк как объект социологического исследования. // Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики: Тезисы докладов итоговой научно-практической конференции. / Под ред. доктора экономических наук профессора Ш.М. Валитова. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2005. – С. 37—38.

3. Тимербаева Л.И., Кулапин А.П. Состояние персонала и имидж организации. // Маркетинг: теория и практика. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. / Под ред. профессора Н Г Хайруллина, профессора Ш.М.Валитова и др.- Казань: Изд-во КГФЭИ, 2005. – С. 88-90.

Подписано к печати 31.10.2005. Формат 60x84 1/16.

Объем 1,25 п.л. Заказ № 112. Тираж 100 экз.

Типография КГФЭИ. 420012. Казань, ул. Бутлерова, 4.