

На правах рукописи



ЧЕРНОВ ИГОРЬ ВЛАДЛЕНОВИЧ

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОМ
УПРАВЛЕНИИ МАЛЫМИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ
ГРУППАМИ**

22.00.08 – Социология управления

Автореферат

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

28 ЯНВ 2010

Москва – 2009

Работа выполнена на кафедре социологии Негосударственного аккредитованного частного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Современная гуманитарная академия».

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
ГОСТЕВ Александр Николаевич

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор
АНДРЮЩЕНКО Евгений Григорьевич

доктор социологических наук, доцент
КИБАКИН Михаил Викторович

Ведущая организация: Московский педагогический
государственный университет

Защита диссертации состоится 20 января 2010 года в 11 часов на заседании диссертационного совета ДМ 521 003 01 по присуждению ученых степеней по социологическим и философским наукам при Современной гуманитарной академии по адресу: 115114, г Москва, ул Кожевническая, 3, зал диссертационных советов

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Современной Гуманитарной Академии по адресу 109029, г Москва, ул Нижегородская, д 32.

Автореферат разослан «18» декабря 2009 года

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат философских наук



Н В. Черепанова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования В современных условиях информационные технологии (ИТ) играют важную роль во всех сферах жизни общества. Как показывает практика, успешное функционирование коммерческих фирм определяется эффективностью руководства их персоналом, структурными подразделениями, каждое из которых представляет собой одну или несколько малых производственных групп (МПГ) Внедрение ИТ в деятельность коммерческих фирм создает основу для рационализации всех сфер социально-экономической деятельности, обеспечивает снижение уровня негативных последствий экономического кризиса В настоящее время роль ИТ неуклонно возрастает, однако их применение в деятельности коммерческих фирм все еще ограничено Связано это с необходимостью модернизации производственных, технологических и управленческих процессов, требующей значительных инвестиций Лидируют в области внедрения ИТ банковский (финансовый) сектор, оптово-розничная торговля Промышленный сектор (металлургия, машиностроение, производство строительных материалов) информационные технологии использует лишь в отдельных подразделениях Аналогично обстоят дела в секторах легкой промышленности, нефтехимии, топливно-энергетического комплекса и других. Использование ИТ позволяет повысить управляемость персонала компании, скоординировать деятельность нескольких малых производственных групп в работе над общими задачами, увеличить скорость принятия управленческих решений и обеспечить эффективное взаимодействие различных структурных подразделений фирм.

В сложившейся ситуации борьбы с последствиями экономического кризиса, дефицитом финансовых ресурсов, моральным и физическим устареванием производственных фондов абсолютного большинства промышленных предприятий, а также недостаточной скоростью их модернизации актуальны исследования, направленные на изучение социального и экономического результатов, достигаемых при внедрении и активном использовании ИТ в управлении персоналом фирм Их результаты предоставят руководителям предприятий возможность принимать обоснованные решения, ведущие к повышению эффективности управления любым предприятием в целом.

Актуальность темы исследования обусловлена также недостаточной степенью ее научной разработанности.

Теоретические основы социальных производственных групп в отечественной научной литературе разрабатывались Г.М. Андреевой, А.Г. Гладышевым, Г.Е. Зборовским, Н.Б. Костиной, В.В. Касьяновым, В.Н. Ковалевым, М.Н. Симаковым и некоторыми другими.¹

Специфические особенности управленческих команд стали предметом изучения в работах Л.А. Бургановой, Ю.Г. Волкова, В.Н. Иванова, И.К. Ларинова и других.²

Методология и практика стратегического управления производственными организациями освещены в трудах Д.Н. Егорычева, Э.М. Короткова, Г.Р. Латфуллина, Л.Н. Лукичевой, В.М. Мишина, А.В. Райченко и других.³

Использование ИТ в различных сферах деятельности коммерческих фирм рассматривается в работах И.Г. Гниденко, Н.Л. Захарова, А.Л. Кузнецова, А.А. Козырева, С.А. Соколовской, Г.А. Титоренко, В.В. Трофимова.⁴

Процессы управления производственной деятельностью промышленных предприятий с использованием ИТ рассматривали такие отечественные авторы, как В.А. Грабауров, А.М. Карминский, А.А. Козырев, И.К. Корнеев, В.А. Машурцев, И.А. Стрелец, В.В. Трофимов и другие (См. библиографический спи-

¹ Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений [Текст] – М. Аспект Пресс, 1997 – 432 с., Гладышев, А.Г. и др. Социальное управление. Теория и методология [Текст] – СПб. Издательство Питер, 2004 – 312 с., Зборовский, Г.Е., Костина, Н.Б. Социология управления [Текст] / учеб. пособие для вузов. Рек. УМО – М. Гардарики, 2007 – 272 с., Касьянов, В.В. Социология для экономистов [Текст] / учеб. для вузов – Ростов н/Д. Феникс, 2004 – 288 с., Ковалев, В.Н. Социология управления социальной сферой [Текст] / учеб. пособие для вузов – М. Академ. Проект, 2003 – 240 с., Симаков, М.Н. Оптимальное социальное управление [Текст] – СПб. Издательство Питер, 2006 – 96 с. и другие

² Бурганова, Л.А. Теория управления [Текст] – М. ИНФРА-М, 2008 – 139 с., Волков, Ю.Г. Социология [Текст] / учеб. для вузов. Рек. Мин. обр. РФ под ред. В.И. Добрянкова – 2-е изд. – М. - Ростов н/Д. Дашков и К. Наука Спектр, 2008 – 384 с., Иванов, В.И. Социальное управление. Теория и методология [Текст] – М. Инфра-М, 2004 – 311 с., Ларионов, И.К. Стратегия социального управления [Текст] – М. Издательский дом Дашков и К, 2007 – 495 с. и другие

³ Антикризисное управление [Текст] / учеб. для вузов под ред. Э.М. Короткова. – 2-е изд., доп. и перераб. – М. Инфра-М, 2006 – 620 с., Латфуллин, Г.Р., Райченко, А.В. Теория организации [Текст] / учеб. для вузов. Допущено Мин. обр. РФ – СПб. Питер, 2007 – 395 с., Лукичева, Л.Н., Егорычев, Д.Н. Управленческие решения [Текст] / учебник под ред. Ю.П. Анискина – 3-е изд., стер. – М. Омста-Л, 2008 – 383 с., Мишин, В.М. Исследование систем управления [Текст] / учеб. для вузов. Рек. УМО – М. Юнити, 2003 – 527 с. и другие

⁴ Автоматизированные информационные технологии в экономике [Текст] / Под ред. Титоренко Г.А. – М. Юнити, 2006 – 400 с., Гниденко, И.Г., Соколовская, С.А. Информационные технологии в бизнесе [Текст] – М. Вектор, 2005 – 160 с., Захаров, Н.Л., Кузнецов, А.Л. Управление социальным развитием организации [Текст] – М. ИНФРА-М, 2006 – 262 с., Козырев, А.А. Информационные технологии в экономике и управлении [Текст] – СПб. Изд-во Михайлова В.А., 2003 – 360 с. и другие

сок в диссертации)

Обзор научной литературы по теме исследования позволяет сделать следующие выводы 1) в социологии управления создана теоретическая и эмпирическая база по организации управления персоналом фирм с использованием ИТ, которая пока не объединена единой методологией применения специальных информационно-программных инструментов, 2) недостаточно разработаны теоретико-методологические подходы к управлению малыми производственными группами с использованием ИТ, 3) в социологии управления нет специальных исследований по теоретическим и прикладным аспектам социального управления малыми группами посредством ИТ, отвечающих современным условиям социально-экономической действительности.

Анализ изученных источников показывает, что в настоящее время в российской социальной практике сложилось **реальное противоречие** между необходимостью повышения уровня эффективности социального управления малыми производственными группами в коммерческих фирмах, с одной стороны, и несовершенством используемой традиционной системы социального управления в организациях – с другой. Одним из наиболее перспективных путей совершенствования системы социального управления малыми группами в фирмах является использование информационных технологий

В этой связи выдвигается **гипотеза**: успешное управление малыми производственными группами в коммерческих фирмах путем использования ИТ возможно при условии а) целенаправленного использования информационно-программных инструментов в различных сферах деятельности малых производственных групп, б) разработки системы мотивации членов малых производственных групп, направленной на активное использование ИТ в повседневной деятельности, в) изменения организационной структуры фирмы в соответствии с новой информационной инфраструктурой управления

Объектом исследования являются малые производственные группы в коммерческих фирмах. **Предметом** – управление малыми группами в коммерческой фирме посредством информационных технологий

Цель исследования – разработать и эмпирически проверить инновационную систему и механизмы управления малыми производственными группами

пами путем использования информационных технологий

Научная задача состоит в уточнении теоретических основ использования ИТ в управлении малыми производственными группами

В работе решаются следующие исследовательские задачи

1 Определить понятие социального феномена малых производственных групп, выявить особенности социальных взаимосвязей и взаимоотношений между членами малых производственных групп.

2 Уточнить содержание методологии социального управления малыми группами с использованием информационных технологий

3. Осуществить концептуальный анализ информационных технологий, применяемых в социальном управлении малыми производственными группами

4 Разработать методику оценки и исследования условий и путей повышения уровня эффективности информационных технологий для решения задач управления малыми производственными группами в коммерческих фирмах

5. Обосновать основные пути рационализации информационной инфраструктуры предприятий и организаций

6 Определить направления совершенствования информационных технологий в процессе структурно-функциональной реорганизации фирм

7 Уточнить основные способы интенсификации использования информационных технологий в стратегическом управлении малыми группами, определить перечень методов по активизации использования информационной инфраструктуры персоналом коммерческих фирм

Источниковую базу диссертации составили научные труды, публикации отечественных и зарубежных социологов, философов, политологов, психологов по проблемам социального управления малыми группами, материалы научных конференций, научные публикации

Теоретико-методологической основой исследования стали концептуальные положения социологической и социально-психологической наук о малых социальных группах, теории социального управления, менеджмента, информатики, кибернетики, результаты исследований отечественных и зарубежных ученых в области информационных технологий

Эмпирическая база исследования:

1. Статистические данные Белгородоблстата (данные, характеризующие основные показатели деятельности предприятий производственной сферы Белгородской области), результаты экспертных оценок; материалы периодической печати

2. Документы и материалы кадровых служб предприятий производственной сферы г Белгорода

3. Материалы эмпирического социологического исследования «Оценка степени влияния внедрения информационных технологий на повышение уровня эффективности деятельности фирмы», проведенного автором в 2006-2008 гг в г Белгороде. Исследование включало в себя анкетный опрос руководителей и сотрудников коммерческих фирм. На первом этапе было рассмотрено около 550 предприятий малого, среднего и крупного бизнеса производственной сферы г Белгорода, отобрано – 40 коммерческих фирм. Генеральная совокупность – 32000 человек (сотрудников). Выборочная совокупность составила 1050 респондентов (расчетная погрешность выборки – 3%, доверительная вероятность – 95%). Исследование предусматривало также экспертный опрос (N = 15). В их роли выступили руководители фирм, занимающихся автоматизацией бизнес-процессов производственных предприятий, а также руководители отделов информационных технологий фирм и государственных учреждений

4. Технологические разработки по модернизации информационной инфраструктуры в коммерческих фирмах ОАО «Инпром» (Белгородский филиал, численность работающих 150 человек), ОАО «Теплоизоляция» (135 человек), ООО «ОсколПроект», ООО «Компания «КРЕДО»

В исследовании применялись теоретические методы: системный, структурно-функциональный, сравнительный, ситуационный; обобщение и интерпретация эмпирических данных, социально-психологический анализ и другие, эмпирические методы: различные виды наблюдений, анкетный и экспертный опросы; анализ документов, вторичный анализ результатов социологических исследований, математической обработки данных

Достоверность научных результатов, обоснованность теоретических положений, выводов и практических рекомендаций обеспечиваются. а) ре-

зультатами анализа обширной источниковой базы, б) применением методов, адекватных цели и задачам исследования, в) использованием результатов социологических и социально-экономических исследований, проведенных в России за последнее десятилетие, г) репрезентативностью выборки исследования, д) надежностью эмпирической информации, полученной с применением совокупности исследовательских процедур и методов сбора, измерения, обработки исходных данных

Научная новизна исследования:

1 Уточнено и дополнено содержание понятия социального феномена малой производственной группы, определена система социальных взаимосвязей применительно к коммерческой фирме

2 Обобщены и уточнены научные положения, совокупность которых существенно дополняет методологию социального управления малыми производственными группами

3. Выявлены сильные и слабые стороны информационно-программных инструментов, применяемых в процессе управления персоналом малых производственных групп

4. Разработаны методики исследования и оценки условий, путей повышения уровня эффективности использования ИТ в социальном управлении малыми группами

5. Обоснованы основные пути рационализации информационной инфраструктуры коммерческих фирм для осуществления эффективного управления малыми группами

6 Сформулирован комплекс задач по совершенствованию ИТ в процессе изменения организационной структуры фирм, разработана система конкретных мероприятий, обеспечивающая необходимые структурно-функциональные изменения

7. Разработаны способы интенсификации использования ИТ в стратегическом управлении малыми производственными группами, определены основные методы активизации применения информационно-программных инструментов в деятельности коммерческих фирм

Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования состоит в том, что они расширяют методологический и методический аппарат исследования социального управления малыми производственными группами посредством ИТ и дополняют предметную область и теорию социологии управления

Практическая значимость работы определяется тем, что сформулированные выводы и рекомендации могут быть использованы в построении эффективной структуры управления в коммерческих фирмах различного профиля и сферы деятельности, в подготовке технических заданий на создание новых программных разработок для управления малыми производственными группами, в создании виртуальных малых производственных групп для осуществления различных проектов, в том числе, и не в коммерческой сфере

Апробация результатов исследования осуществлена автором в процессе практической деятельности по совершенствованию механизмов социального управления и внедрения авторских технологических разработок по управлению малыми производственными группами в коммерческих фирмах ОАО «ИНПРОМ» (Белгородский филиал), ОАО «Теплоизоляция», ОАО «КАМИ-Станкоагрегат», ООО «Компания «КРЕДО», ООО «ОсколПроект», ООО «Инженерные бизнес-технологии» в 2006-2009 годах. Основные выводы исследования были представлены соискателем в выступлениях на 3-х межрегиональных научных чтениях по актуальным проблемам гуманитарной науки (Белгород, апрель 2006 г.); Международной научной конференции аспирантов и молодых ученых «Ломоосов» (Москва, апрель 2007 г); Международной научно-практической конференции по социологии управления (г Ижевск, ноябрь 2007 г), VII Международной научно-практической конференции (г Пенза, октябрь 2008 г), Международной научно-практической конференции «Экономический и социально-философский потенциал современного общества» (г Саратов, июнь 2009 г), Международной конференции «Актуальные проблемы экономики и права в современных условиях» (г Тамбов, июнь 2009 г).

Положения диссертации, выносимые на защиту:

1. Малая производственная группа – это малочисленная по составу соци-

альная группа (3 – 10 человек), создаваемая преимущественно формальным путем для выполнения определенных общественных или хозяйственных задач, где навыки и умения отдельных членов группы органично дополняют друг друга. В содержание феномена МПГ в современных условиях включены новые компоненты, определяющие эмоциональные отношения, групповые ценности и нормы поведения ее членов, возникающие в процессе использования ИТ. Инновационные коммуникативные каналы позволяют создавать и организовывать работу малых производственных групп без непосредственного личного общения. В системе социальных взаимосвязей рассматриваемого феномена взаимодействие с различными общественными институтами и органами управления может быть построено с использованием ИТ, что предоставляет возможность фирмам эффективно функционировать без необходимости личного общения с представителями указанных структур.

2. Основные характеристики МПГ в коммерческих фирмах: а) преобладание формальных отношений, б) официально зафиксированная принадлежность к одному из структурных подразделений предприятия, в) действующие процедуры социальной и профессиональной адаптации, г) закрытость состава группы. В процессе применения ИТ в управлении малыми производственными группами у рассматриваемого феномена появляются новые особенности: а) члены МПГ как сотрудники становятся взаимозаменяемы; б) поведение исполнителей полностью определено рациональной автоматизированной схемой, которая обеспечивает точность и однозначность действий, позволяя при этом избежать предубежденности во взаимоотношениях, в) объем власти руководителя над подчиненными четко обозначен, а его действия ограничены соответствующими правилами и инструкциями, г) накопленная статистика результативности работы сотрудников является основой для принятия управленческих и кадровых решений руководителями.

3. К сильным сторонам ИТ, используемых в управлении малыми производственными группами, относятся: а) высокая эффективность применения в различных сферах деятельности, б) результативность, в) возможность решения сложных задач в минимальные временные сроки, г) снижение уровня влияния человеческого фактора, д) наличие или возможность создания на ба-

зе уже имеющегося программного обеспечения (ПО) новых информационно-программных инструментов для решения нестандартных задач. Слабыми сторонами ИТ являются а) определенные технические и социально-экономические ограничения в ПО, накладываемые на применение ИТ в деятельности предприятий, б) сложность алгоритмизации некоторых бизнес-процессов в деятельности фирм, в) необходимость подготовки персонала; г) периодические сбои в работе ПО.

4. Для оценки условий и путей повышения уровня эффективности использования ИТ в социальном управлении малыми производственными группами применяются методы анкетного опроса, экспертных оценок и математической обработки данных. Применение ИТ в процессе проведения опросов респондентов и экспертов позволяет значительно повысить достоверность собираемой информации, упростить и автоматизировать анализ полученных данных. Идея использования корпоративных информационных порталов включает в себя создание специальных сайтов, индивидуальный доступ к которым есть у каждого сотрудника предприятия. На сайте представлены разделы, направленные на первичный сбор информации, а также обмен мнениями (электронные анкеты открытого и закрытого типов, опросные листы, различные форумы). Использование сайта как инструмента для проведения опросов предоставляет возможность быстро и эффективно оценить мнение персонала о внедрении новых видов ПО, выявить необходимость автоматизации различных видов деятельности.

5. Рационализация информационной инфраструктуры управления малыми производственными группами основывается на упрощении форм и процедур управления с целью их алгоритмизации и дальнейшей информационной проекции на функции персонала для разработки соответствующих информационно-программных инструментов. Основными путями рационализации информационной инфраструктуры являются а) организация документооборота в коммерческой фирме, б) внедрение новых программных продуктов в информационную инфраструктуру фирмы; в) обучение и мотивация членов малых производственных групп, задействованных в бизнес-процессах компании.

6. Эффективное социальное управление поддерживается посредством непрерывного совершенствования ИТ в процессе структурно-функциональной реорганизации компаний и направлено на существенное улучшение управляемости малых производственных групп и позитивную динамику различных показателей деятельности фирм. Основными задачами по совершенствованию ИТ в процессе изменения организационной структуры фирм являются: а) формирование положительного отношения руководства коммерческих фирм к преобразованиям в информационной инфраструктуре, б) обязательное обучение персонала основам использования ИТ, повышение уровня их квалификации. В перечень необходимых мероприятий по обеспечению структурно-функциональных изменений входят: а) создание механизма стимулирования инноваций в различных направлениях деятельности коммерческих фирм, б) совершенствование существующей отчетно-учетной и управленческой документации, используемой в управлении МПГ, в) регулярные промежуточные оценки эффективности использования ИТ в деятельности предприятий, г) разработка механизма инвестиций в регулярное своевременное обновление информационной инфраструктуры и необходимые изменения организационной структуры коммерческих фирм с одновременным обучением персонала.

7. Основными способами интенсификации использования ИТ в стратегическом управлении МПГ являются: а) разработка механизма прогрессивной мотивации использования персоналом фирмы информационно-программных инструментов в своей деятельности, б) повышение уровня подготовки руководителей малых производственных групп, введение обязательного использования корпоративной информационной инфраструктуры для управления персоналом, в) внедрение новых информационно-программных инструментов с регулярной оценкой эффективности их использования в управлении коллективом. Основными методами активизации применения персоналом малых производственных групп информационно-программных инструментов в деятельности коммерческих фирм являются: а) создание единого информационного пространства для коллектива предприятия, б) подготовка руководящих кадров, способных к быстрому принятию решений,

эффективному оперативному управлению; в) разработка методических пособий и курсов для персонала, размещаемых в корпоративной информационной системе, г) разработка и внедрение автоматизированной системы оплаты труда на основе ключевых показателей деятельности (КПИ)

II. СТРУКТУРА И ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав (7 параграфов), заключения, библиографического списка, приложений

Во **Введении** обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, анализируется степень ее научной разработанности, определяются объект, предмет и цель исследования, формируются научная и исследовательские задачи, раскрываются теоретико-методологические основы и эмпирическая база работы, ее научная новизна, теоретическая и практическая значимость, апробация полученных результатов, формулируются положения, выносимые на защиту

В **первой главе «Теоретико-методологические основы исследования информационных технологий в социальном управлении малыми производственными группами»** рассматриваются понятие и содержание социального феномена малой группы, показываются методологические основы социального управления производственными группами, исследуется их влияние на деятельность коммерческих фирм, проводится концептуальный анализ современных ИТ, используемых в управлении персоналом

В **параграфе 1.1 «Социальный феномен малой производственной группы»** исследуется сущность и содержание понятия малой группы применительно к коммерческим фирмам, определяется система ее социальных взаимосвязей. Малые группы являются относительно самостоятельными субъектами общественных отношений. С одной стороны, они отражают те социальные отношения, в которые они органически включены, и преломляют их в своеобразные внутригрупповые отношения, с другой – на основе личных контактов между членами группы возникает сеть социальных межличностных отношений

Рассматриваемый феномен представляет из себя малочисленную по составу социальную группу (3 – 10 человек), члены которой объединены общей деятельностью и находятся в непосредственном устойчивом личном общении друг с другом, что служит основой для возникновения как эмоциональных отношений, так и особых групповых ценностей и норм поведения

Малая социальная группа может быть признана производственной только при наличии определенных условий, относящихся к особенностям ее организации, функционирования и цели деятельности. Данный феномен создается преимущественно формальным путем для выполнения определенных общественных или хозяйственных задач, где навыки и умения отдельных членов группы органично дополняют друг друга. В системе социальных взаимосвязей рассматриваемого явления взаимодействие с различными общественными институтами и органами управления может быть построено с использованием ИТ. Учитывая значительное количество возможных контактов любой коммерческой фирмы (клиенты, поставщики, органы власти, пр.) применение ИТ персоналом позволяет значительно повысить скорость и эффективность взаимодействия, в том числе, за счет одновременного общения с разными государственными, коммерческими и общественными структурами (Рис 1.)

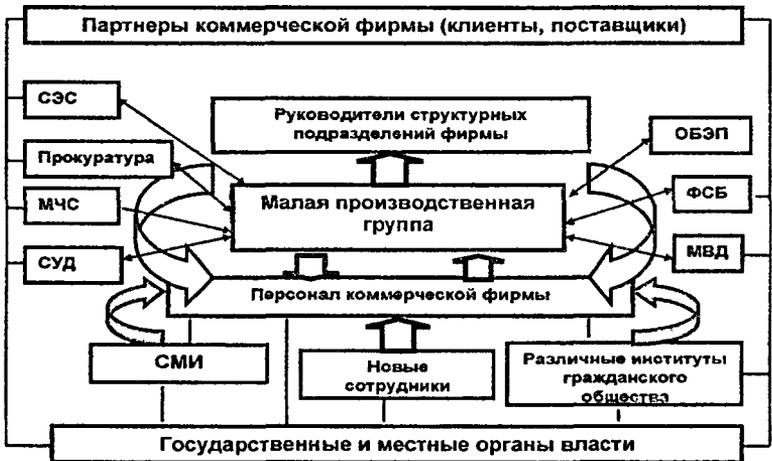


Рис 1. Система социальных взаимосвязей малой производственной группы

В параграфе 1.2 «Методология социального управления малыми производственными группами» представлено обоснование понятия социального управления малыми группами, обобщены и уточнены научные положения, совокупность которых существенно дополняет методологию социального управления данным социальным феноменом, сформулированы основные принципы управленческой деятельности руководителей коммерческих фирм МПГ была рассмотрена как объект управления, установлены и исследованы основные характеризующие признаки. В ходе исследования методологии социального управления МПГ было установлено, что система внутригрупповых социальных взаимоотношений одним из своих основных составляющих компонентов имеет определенный стиль управления персоналом

Малые производственные группы состоят из сотрудников одного или нескольких предприятий, объединенных для решения определенных задач, поэтому в практике управления применяется совокупность методов, дополняющих друг друга и представляющих общую системную методологию. В числе основных методов были выделены социальные, социально-психологические, экономические, организационно-административные, самоуправления. Методология социального управления как система принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности определяет согласованность в действиях руководителей и подчиненных членов МПГ, поскольку в большинстве случаев данные группы создаются под влиянием внешнего управляющего фактора в коммерческой фирме в формате структурных подразделений. Было установлено, что одной из задач современной методологии должно стать методологическое обеспечение сферы социального управления путем использования ИТ.

В параграфе 1.3 «Концептуальный анализ информационных технологий в социальном управлении малыми производственными группами» изучены общие методологические основы ИТ как инструмента социального управления малыми производственными группами, определены его структурно-функциональные компоненты. Обосновано положение по наличию сильных и слабых сторон ИТ, используемых в управлении малыми

группами ИТ представляют совокупность методов, производственных и программно-технологических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, передачу, хранение и обработку информации в предметной области. Концептуальный анализ возможностей ИТ в организации процесса эффективного управления малыми группами основывался на оценке форм социального взаимодействия членов МППГ в процессе выполнения поставленных задач, и интерпретации участниками социального взаимодействия установленных целей и приоритетов.

В ходе анализа ИТ было установлено, что проблемы управления малыми производственными группами связаны как с недостаточностью информационного обеспечения, так и с его недостатками. В коммерческой фирме ИТ представляют собой взаимосвязанный комплекс прикладных программных средств обеспечения управленческой деятельности (информационно-программных инструментов), и методов управления персоналом предприятия. Специфика использования ИТ в управлении коллективом фирмы заключается в применении информационно-программных инструментов, соответствующих определенному комплексу управленческих задач и структурному подразделению компании. Основными были выделены: а) ERP-системы (Enterprise Resource Planning) [рус. Системы управления производственными процессами предприятия], б) CRM-системы (Customer Relation-ship Management) [рус. Системы управления взаимоотношений с клиентами], в) системы электронного документооборота, г) системы бюджетирования и учета затрат.

Применяемые в процессе управления персоналом информационно-программные инструменты являются средством повышения эффективности деятельности предприятия, однако помимо положительных моментов (эффективность, результативность, инновационность) существуют и слабые стороны (технические ограничения, человеческий фактор). ИТ безусловно направлены на решение многих управленческих задач, тем не менее, многое зависит от методов управления, используемых руководителями структурных подразделений и предприятий.

Во второй главе «Условия и пути повышения уровня эффективности использования информационных технологий в системе социального

управления малыми производственными группами» раскрываются содержание и методика исследования условий и путей повышения уровня эффективности ИТ в социальном управлении малыми производственными группами, обосновываются основные пути рационализации информационной инфраструктуры коммерческих фирм, разрабатывается система мероприятий по совершенствованию ИТ в процессе структурно-функциональной реорганизации производственно-торговых предприятий, на примере достигнутых в ряде компаний практических результатов обосновываются способы интенсификации использования ИТ в стратегическом управлении малыми группами, определяются основные методы активизации использования информационно-программных инструментов в функциональной деятельности персонала коммерческих фирм

В параграфе 2.1 «Методика исследования условий и путей повышения уровня эффективности информационных технологий в социальном управлении малыми производственными группами» представлена организация, содержание и методика эмпирического исследования. Суть методики заключалась в использовании традиционных методов анкетного опроса, экспертных оценок и математической обработки данных, с применением ИТ в качестве базового инструмента исследования. В ходе опросов респондентов применялась методика квотной многоступенчатой выборки. На первой ступени для исследования были определены 40 предприятий производственной сферы (из 550 фирм, соответствующих заданным социально-экономическим, техническим и другим характеристикам). Генеральная совокупность – 32000 человек (сотрудников). Выборочная совокупность составила 1050 респондентов (расчетная погрешность выборки – 3%, доверительная вероятность – 95%). Основным признаком рассматривалось использование информационных технологий персоналом предприятий в процессе осуществления своей функциональной деятельности производственных предприятий.

Таблица 1

Оценка респондентами степени влияния внедрения информационных технологий на повышение уровня эффективности деятельности фирмы

Сферы деятельности коммерческих фирм	Степень влияния внедрения информационных технологий на повышение уровня эффективности деятельности коммерческой фирмы (% ответов)		
	Сильно влияет	Слабо влияет	Не влияет
Топливо-энергетическая	61	18	21
Горно-металлургическая	54	32	14
Сельскохозяйственная (АПК)	38	34	28
Машиностроение	45	18	37
Легкая промышленность	48	29	23
Банковская деятельность	75	12	13
Торговля	82	10	8
Другие сферы деятельности	57	26	17

Для проведения опросов были использованы корпоративные информационные порталы, представляющие собой специальные сайты, индивидуальный доступ к которым предоставлялся каждому сотруднику анкетированного предприятия (администратором системы присваивались уникальное имя, пароль и права доступа) На сайте были представлены разделы, направленные на первичный сбор информации, а также обмен мнениями (электронные анкеты открытого и закрытого типов, опросные листы, различные форумы) Использование сайта как инструмента для проведения опросов предоставило возможность быстро и эффективно оценить мнение персонала о внедрении новых видов ПО, выявить необходимость автоматизации различных видов деятельности (см табл 1)

На второй ступени исследования методом систематического (механического) отбора со случайным началом были определены 4 (четыре) предприятия производственной и торговой сфер деятельности Основными критериями отбора стали а) фирмы являются торгово-производственными, б) существует необходимость изменения организационной структуры; в) имеющаяся информационная инфраструктура недостаточно развита. Признаками выступили образование респондентов, их должностной статус (ИТР, производственные службы и др) и необходимость использования компьютера при выполнении служебных обязанностей

Таблица 2

Оценка респондентами степени информатизации основных процессов деятельности коммерческой фирмы

Ответ респондентов (сотрудников фирм), % ответов	ОАО «Теплоизоляция»			БФ ОАО «ИНПРОМ»		
	2006 г	2008 г	Изм-е	2006 г	2008 г	Изм-е
	Оцените степень информатизации основных процессов деятельности коммерческой фирмы					
Вполне достаточна	52	74	22	56	82	26
Не вполне достаточна	28	14	-14	35	12	-23
Не достаточна	20	12	-8	9	6	-3
Ответ респондентов (сотрудников фирм), % ответов	ООО «ОсколПроект»			ООО «Компания «КРЕДО»		
	2006 г	2008 г	Изм-е	2006 г	2008 г	Изм-е
	Оцените степень информатизации основных процессов деятельности коммерческой фирмы					
Вполне достаточна	49	78	29	61	84	23
Не вполне достаточна	29	16	-13	24	15	-9
Не достаточна	22	6	-16	15	1	-14

В отобранных предприятиях (Белгородский филиал ОАО «ИНПРОМ», ОАО «Теплоизоляция», ООО «ОсколПроект», ООО «Компания «КРЕДО») была проведена оценка степени информатизации основных процессов деятельности фирмы (см табл 2) В процессе опроса сотрудников и кадровых служб данных предприятий отбор респондентов был осуществлен методом гнездовой выборки Репрезентативность выборки обусловлена фактом наличия у данных предприятий информационной инфраструктуры (компьютерного оборудования, сетевых коммуникаций и пр), используемых в осуществлении управления малыми группами Отбор респондентов для экспертного опроса (N = 15) был произведен методом квотной выборки При этом квотными признаками выступали образование, род занятий, стаж профессиональной деятельности

Проведенное исследование дало возможность оценить степень внедрения ИТ в деятельность производственных предприятий и выявить препятствия для их эффективного использования К ним относятся непрозрачность системы оценки результатов работы персонала; трудности с делегированием полномочий, ограниченный доступ работников к информации, отсутствие системы профессионального развития, сложности в разработке самостоятельных планов и задач

В параграфе 2.2 «Рационализация информационной инфраструктуры управления малыми производственными группами» рассматривается понятие информационной инфраструктуры и обосновываются основные пути ее рационализации. В ходе исследования для рационализации информационной инфраструктуры фирм в компаниях второй ступени (см. табл. 2) был предпринят ряд действий: внедрен электронный документооборот, построена полноценная корпоративная сеть, налажен обмен информацией, настроены инструменты целеполагания и контроля при помощи специальных информационно-программных инструментов. Было установлено, что рационализация информационной инфраструктуры управления малыми группами основана на упрощении форм и процедур управления с целью их алгоритмизации и дальнейшей разработки соответствующих информационно-программных инструментов. Основными путями рационализации информационной инфраструктуры определены: а) организация документооборота в коммерческой фирме; б) внедрение новых программных продуктов в информационную инфраструктуру предприятия; в) обучение и мотивация членов малых производственных групп, задействованных в бизнес-процессах компании.

Осуществление мероприятий по рационализации информационной инфраструктуры позволяет: а) уменьшить время разработки и согласования документов; б) сократить время поиска документов и срока доставки информации в фирме; в) повысить ответственность членов малых групп за исполнение служебных обязанностей; г) обеспечить соответствие работы сотрудников фирмы существующим правилам, нормам, регламентам и законам; д) улучшить системы администрирования и контроля коммерческой фирмы; е) создать единое информационное пространство и обеспечить возможность полнофункциональной работы сотрудников в офисе и в режиме удаленного доступа.

В параграфе 2.3 «Совершенствование информационных технологий в процессе структурно-функциональной реорганизации коммерческих фирм» обосновываются пути и условия совершенствования информационных технологий на основании результатов эмпирического исследования, разрабатывается организация системы совершенствования информационно-

программных инструментов в процессе структурно-функциональных изменений в коммерческих фирмах. Данный процесс представляет собой изменение количества и состава структурных подразделений, улучшение взаимодействия между ними, а также создание новых. Состоит из трех этапов: 1) диагностика – выявление и формализация существующих проблем в организационной структуре коммерческой фирмы, первичный анализ причин их возникновения и путей устранения, 2) разработка новой организационной структуры – создание модели целевого состояния коммерческой фирмы, наиболее соответствующей новым условиям функционирования, 3) осуществление необходимых преобразований.

Значимыми преимуществами ИТ как инструмента управления являются: а) свободный доступ к информации в корпоративной сети коммерческой фирмы, б) способность руководителей МПГ принимать информированные решения, в) высокая удовлетворенность клиентов фирмы, г) ускорение процесса принятия решений; д) высокая прибыльность деятельности коммерческой фирмы.

В параграфе 2.4 «Интенсификация использования информационных технологий в стратегическом управлении малыми производственными группами» обосновываются методы интенсификации использования информационно-программных инструментов в функциональной деятельности малых групп в коммерческих фирмах. Для анализа планов и стратегий развития фирм используются специализированные ИТ, которые включают информационно-программные инструменты эффективного управления производством, технологией, качеством, ремонтами, логистикой, закупками, продажами, финансами и пр. Такие решения автоматизируют все бизнес-процессы коммерческой фирмы и интегрируют технологическое оборудование, сбытовые и вспомогательные структурные подразделения, в единое информационное пространство. В результате достигается тесная интеграция и консолидация данных на всех уровнях предприятия.

Основными методами интенсификации являются: а) разработка механизма прогрессивной мотивации использования персоналом фирмы информационно-программных инструментов в своей деятельности; б) повышение

уровня подготовки руководителей малых производственных групп; в) внедрение новых информационно-программных инструментов с регулярной оценкой эффективности их использования в управлении малыми группами.

Пути интенсификации использования ИТ в стратегическом управлении малыми производственными группами основаны на двух основных тенденциях: а) неизбежным изменении информационной инфраструктуры под воздействием социально-экономических явлений, б) необходимостью новых инструментов управления для руководителей фирм

В заключении подводятся итоги проведенного исследования, представлены теоретические обобщения, выводы, констатируется факт подтверждения заявленной гипотезы, обосновываются практические рекомендации по организации эффективного управления малыми производственными группами с использованием ИТ

В приложениях представлены документы, иллюстрирующие методику и результаты диссертационного исследования.

III. ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВЫВОДЫ

1 Концепция социального управления МПГ посредством ИТ, основанная на применении информационно-программных инструментов в различных сферах деятельности персонала предприятий, будет приобретать все большую актуальность в связи с глубокой интеграцией ИТ в процессы управления малыми группами в современных коммерческих фирмах

2 В современных условиях управление малыми группами путем использования ИТ становится одним из основных условий быстрой и эффективной адаптации компаний к постоянно меняющимся требованиям рынка. Оно обеспечивается информационно-технологическими программными продуктами, созданными на основе кодирования системы, механизмов и алгоритмов регулирования деятельности персонала

3 МПГ в современном формате, благодаря использованию ИТ, могут состоять из сотрудников одного или нескольких предприятий или структурных подразделений, дистанционно, посредством корпоративной информационной системы, объединенных для решения задач по удовлетворению кон-

кредитных социально-экономических потребностей

4 Методология социального управления МПГ посредством ИТ должна быть дополнена исследовательскими процедурами и методами, основанными на использовании специально разработанных информационно-программных инструментов для изучения деятельности персонала коммерческих фирм

5 В сфере управления МПГ посредством ИТ наблюдаются специфические закономерности (значительный рост дистанционного взаимодействия сотрудников, легкая взаимозаменяемость членов МПГ, алгоритмизация деятельности персонала и осуществление автоматического контроля правильности действий сотрудников корпоративной информационной системой), возникающие в результате непрерывного процесса усложнения информационных систем, их глобализации и роста требований к надежности и состоянию ИТ инфраструктуры коммерческих фирм.

6 Условия и факторы использования ИТ в управлении МПГ в коммерческих фирмах могут быть классифицированы как: нормативно-правовые, социально-экономические, организационно-управленческие, социально-психологические, научно-технические

IV. ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1 Для успешного управления МПГ с использованием ИТ руководителям коммерческих фирм необходимо (см диссертацию)

а) использовать ИТ в формате корпоративных информационных систем и отдельных информационно-программных инструментов в процессе организации производственной и коммерческой деятельности персонала на предприятиях и в фирмах (см с 69-80),

б) применять предложенную в диссертационном исследовании классификацию информационно-программных инструментов при осуществлении анализа имеющейся информационной инфраструктуры и подборе необходимого программного обеспечения для обеспечения своей деятельности (см. с 81-83),

в) для повышения результативности деятельности коммерческих фирм внедрить в практику создание проектных групп, состоящих из сотрудников различных подразделений, решающих задачи в формате дистанционного взаимо-

действия посредством ИТ (см с 114-120),

г) оценить возможность модернизации информационной инфраструктуры коммерческих фирм и при необходимости осуществить внедрение новых информационно-программных инструментов с целью повышения производительности труда персонала,

д) в стратегическом планировании и управлении деятельностью коммерческих фирм применять информационно-программные инструменты, направленные на оптимизацию бизнес-процессов предприятия и штатной структуры персонала (см. с.125-128),

е) для оценки необходимости изменений в работе персонала и его дистанционного взаимодействия посредством ИТ использовать предложенную концепцию опросов при помощи корпоративных информационных порталов

2. Администрации г Белгорода, Управлению по труду и занятости населения правительства Белгородской области (отделу профессионального обучения и целевой подготовки кадров) рекомендуется

а) использовать разработанные в диссертационном исследовании методики организации процесса подготовки специалистов в сфере государственного и муниципального управления для формирования областного кадрового резерва (см. с 131-135),

б) дополнить концепцию льготной информатизации коммерческих фирм результатами проведенного в диссертационном исследовании концептуального анализа ИТ, используемых в управлении малыми группами на предприятиях различных сфер деятельности (см с 47-67)

в) обеспечить создание специальных корпоративных информационных порталов для дистанционного взаимодействия руководящего состава коммерческих фирм и соответствующих органов власти (см с.79-81)

3 Коллективам вузов Белгородской области (БГУ, БГТУ, БФ СГА, МСИС и БУПК) рекомендуется.

а) создать на базе научно-исследовательских лабораторий молодежные бизнес-инкубаторы с целью изучения возможностей инновационных ИТ для дальнейшего внедрения полученных разработок в различные сферы деятельности предприятий и организаций,

б) в социологических исследованиях коммерческой и производственной сфер использовать корпоративные информационные порталы, содержащие электронные инструменты анкетирования персонала организаций в интерактивном режиме без привлечения интервьюеров (см с 75-77);

в) в программу обучения специалистов государственного и муниципального управления, менеджменту включить курсы по изучению ИТ, используемых в организации деятельности персонала коммерческих фирм, разработанные автором на основе материалов диссертационного исследования (см с 130-135, приложения)

Основные результаты диссертационного исследования представлены автором в следующих публикациях:

В изданиях по перечню ВАК:

1 **Чернов, И.В.** Методика оценки эффективности использования информационных технологий в управлении малыми производственными группами [Текст] / И.В. Чернов // Социология образования. М., 2009. №10 С 84–92

В других изданиях:

1 **Чернов, И.В.** Управление социально-психологическими явлениями в малой производственной группе перечень основных факторов [Текст] / И.В. Чернов // Журнал научных публикаций Экономика социология и право М., 2008 №2 С 12–15

2 **Чернов, И.В.** Ротация кадров в организации как следствие циклического развития малой социальной группы [Текст] / И.В. Чернов // Материалы XIV Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов» Том III. – М Издательство МГУ, 2007 – 528 с (С.400)

3. **Чернов, И.В.** Концептуальный анализ информационных технологий в социальном управлении малыми производственными группами [Текст] / И.В. Чернов // Журнал научных публикаций Экономика социология и право М., 2009 №6 С 73–80

4 **Чернов, И.В.** Методика оценки и исследования условий и путей повышения уровня эффективности информационных технологий в социальном управлении малыми производственными группами [Текст] / И.В. Чернов // Научный журнал: Молодой ученый Чита, 2009 №7 С.214–222

5 **Чернов, И.В.** Процесс принятия управленческих решений с использованием информационных технологий [Текст] / И В Чернов // Труды СГА Выпуск 5 (май), М, 2009. С 112–118

6 **Чернов, И.В.** Современное состояние информационных технологий в управлении предприятием в России [Текст] / И В Чернов // Молодые ученые СГА. М, 2008 С 198–201

7. **Чернов, И.В.** Ключевые принципы построения эффективной системы управления малыми производственными группами [Текст] / И В Чернов // Молодые ученые СГА. М, 2009 С 114–122

8 **Чернов, И.В.** Информационные технологии в социальном управлении малыми производственными группами ключевые выводы диссертационного исследования [Текст] / И В Чернов // Журнал научных публикаций Экономика социология и право. М, 2009 №5.С 61–65

9 **Чернов, И.В.** Система социальных ожиданий в малой производственной группе [Текст] / И В Чернов // Инновационные процессы в экономике и образовании. Материалы Международной научно-практической конференции (г Ижевск, 28-29 ноября 2007 г) Ижевск, 2007. С 108–112

Общий объем публикаций – 12 п.л

Подписано в печать 15 12 2009г
бумага офсетная Усл п 1,5
Тираж 100 экз заказ 0445

Отпечатано в типографии ООО «Гик»,
г.Белгород, ул Б Хмельницкого, 84,
тел. (4722)31-40-18
Св-во 001071155 от 13 04 2005г