

Мурашов Сергей Борисович**Murashov Sergey Borisovich**

доктор социологических наук, доцент,
ректор Северо-Западного института
повышения квалификации ФНС России

D.Phil. in Social Science,
Associate Professor, Rector,
North-West Federal Tax Service Training Institute

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ: СУЩНОСТЬ И ПРЕИМУЩЕСТВА

SOCIAL TECHNOLOGIES IN MANAGEMENT SYSTEM: THE ESSENCE AND ADVANTAGES

Аннотация:

Автором предлагаются основные положения, составляющие теоретическую концептуализацию социальных технологий, в том числе показана их роль как средства оптимизации и развития системы управления организацией. В статье определены значение социальных технологий, целесообразность их использования в решении задач социопроактивной оптимизации и развитии системы управления в организациях. Проанализирован вопрос о сущности категории «социальные технологии в системе управления» и ее важной роли. Особенности и преимущества применения социальных технологий в системах управления организаций исследованы через выгодное сочетание их оптимизационно-конструктивных свойств. Обоснован вывод о том, что более широкое использование в управлении оптимизационно-конструктивного потенциала, предоставляемого социальными технологиями, может стать стратегическим фактором проактивной социопроактивной адаптации и выживания организации, поддержания ее конкурентоспособности и кризисной устойчивости. В заключение рассмотрены вопросы о целесообразности внедрения социальных технологий в управление. В частности, отмечено, что задача неухудшения социальной среды и социального статуса работников представляется актуальной и проблематичной, учитывая, что значение социальной целесообразности в управлении легко недооценить.

Ключевые слова:

социология управления организациями, социальное управление, социальные технологии в управлении, оптимизация системы управления, социальная технологизация, эффективность решений, риски, безопасность трудовой деятельности, инновации, управленческие инновации.

Summary:

The study deals with the theoretical conceptualization of social technologies being an effective improvement tool in the company's management system. It is reasonable for organizations to employ social technologies when addressing the challenges of the social management enhancement and company's management system development. The research analyzes the essence and advantages of social technologies in the management system through the advantageous combination of their properties such as the management system formalization, structural integration and coordination, capacities for ineffective management risk reduction. It is proved that increased use of these properties can become a strategic factor in the proactive social management adaptation and survival of a company, maintenance of its competitiveness and resilience to a crisis. The author concludes that social technologies should be introduced into the management system. The researcher points out that the sustainability of the social environment and social status of employees appears to be a relevant and problematic task since the social effectiveness in management can be easily underestimated.

Keywords:

sociology of company's management, social management, social technologies in management, management system improvement, social technologization, effective solutions, risks, safe work, innovation, management innovation.

Актуальность темы нашего исследования очевидна, поставленные в настоящей статье задачи значимы и важны для развития в целом социологии управления. Целесообразно, на наш взгляд, активное внедрение в современную систему управления организаций социальных технологий. Рассмотрим прежде всего вопрос об их сущности.

Концептуализация социальных технологий по-прежнему не нашла в полной мере своего теоретического оформления [1]. Вместе с тем исследователями определен ряд признаков, характеризующих изучаемый феномен. Уточним главные значения, в которых описана категория «социальная технология» в существующих научных работах:

а) совокупность методов, средств и процедур целерационального упорядочения человеческой деятельности, связанной с воздействием на социальные системы и социальные процессы; способов придания устойчивых и регулярных форм взаимодействию социальных субъектов: инициатора и организатора взаимодействия по отношению к участникам этого взаимодействия;

б) описание вышеуказанных методов, средств и процедур в методических руководствах (методиках и регламентах);

в) область знания, раскрывающая и объясняющая вопросы создания и применения методов, средств и процедур деятельности по целенаправленному изменению и развитию социальных субъектов.

Анализ научных публикаций о социальных технологиях позволяет констатировать, что практически все они изложены в общесоциологическом аспекте, а контекст социального управления для этой темы проработан слабо – он затрагивается некоторыми авторами (например, Л.Ю. Шадринной в монографии «Социальные технологии в системе управления»), но не развивается. Исключением в этом смысле являются, пожалуй, только две работы: монография Б.Н. Герасимова, В.Г. Чумака [2] и диссертация И.В. Калачева [3]. Поскольку тема социальных технологий в предметном поле социологии управления раскрывается недостаточно, проблема как теоретической концептуализации, так и методологии социальных технологий в управлении ожидает своего решения.

Существует ряд общесоциологических трактовок категории «социальные технологии в системе управления» и совсем немного – социолого-управленческих. В одном из достаточно удачных определений выражена мысль о назначении социальных технологий в управлении, которое состоит в том, чтобы оптимизировать управленческий процесс за счет выявления и использования скрытого потенциала системы социального управления, для получения заданных социальных результатов с наименьшими издержками [4, с. 152].

Тем не менее возникает потребность предложить более развернутое определение, отражающее видение сущности изучаемого явления в контексте социологии управления организациями. Социальные технологии в системе управления представляют собой социоправленческие механизмы устойчивой регуляции взаимоотношений между участниками совместной управленческой деятельности; данные механизмы, с одной стороны, оптимизируют операционную функциональность и стабильность организации (ее процессов), с другой – заключают в себе потенциал качественного улучшения институтов управления и повышения социальной эффективности системы управления организации.

В данном определении автор использует понятие «социоправленческие механизмы», значение которого необходимо уточнить. Социоправленческий механизм представляет собой алгоритм социальных действий, структурированных субъектом управления как поэтапный и целерациональный путь решения ряда взаимосвязанных управленческих задач. Кроме того, стоит обратить внимание на тот факт, что сущность социальных технологий в системе управления видится в двух планах: операционном (обеспечение оптимального уровня функциональности и стабильности процессов) и стратегическом (потенциал качественного улучшения институтов управления и повышения социальной эффективности системы управления в целом).

Рассмотрим предпосылки к использованию социальных технологий в управлении организациями. В современных условиях, которые можно в общих чертах описать известной парадигмой «управляемого хаоса», наблюдается нарастание кризисогенности и непрогнозируемости развития макросоциальных систем, что, естественно, отражается и на управлении социальными системами мезо- и микроуровней. Ввиду ненадежности и невалидности оснований, на которые можно было бы опираться при построении тех или иных прогнозов, необходимых для принятия верных управленческих решений, наступает кризис эффективности социального управления в целом. Управляемость на разных уровнях социальных систем становится гораздо более сложной и проблематичной, чем это было в прошлом веке, а применяемые в течение долгого времени старые ресурсы, методы и механизмы управления в новых условиях теряют эффективность.

Реалии таковы, что субъекты управления должны изыскивать и формировать новые ресурсы обеспечения средовой адаптивности, социальной устойчивости и эффективного развития вверенных им систем управления. И, как справедливо отмечено в некоторых научных исследованиях [5], ресурсом и потенциалом развития социального управления, в том числе инновационного, обладают социальные технологии. В частности, в ряде публикаций [6] авторы подчеркивают, что с конца XX в. в области социальных технологий, их широком развитии наметился процесс, который можно было бы охарактеризовать как «прорыв» [7]. Вследствие данного процесса социальная технология превращается в одну из доминирующих тенденций развития общества в разных сферах деятельности, в том числе в сфере социального управления и социальной работы.

В связи с этим уместно привести мысль о том, что социальные технологии стали возникать как отражение конструкта целерационального управления, разворачивающегося по жесткому алгоритму социальных действий, заданных субъектом управления. В аспекте нашего исследования важно учитывать тот факт, что такая целерациональная алгоритмизация придает социальному взаимодействию автоматичность, регулярность и устойчивость, что обуславливает повышение социальной стабильности управленческих взаимодействий и снижение их зависимости от человеческого фактора.

Проблемы сложных интегрированных структур социального управления, в частности снижение транспарентности и контролируемости организационных и деловых процессов, диктуют

необходимость выработки стратегий, определяющих типы и уровни социорегуляционных системных модификаций в системах управления. Среди главных стратегий можно выделить социоуправленческую формализацию, социальную технологизацию и управленческие инновации [8]. Если первая стратегия позволяет «закрепить» социальную систему, повышая ее социальную устойчивость, то вторая и третья стратегии предполагают более существенные системные трансформации, переход на иной уровень качества социоуправленческих процессов.

Преимущества применения социальных технологий как средства оптимизации и качественного улучшения социоуправленческих процессов в системе управления организации определяются уникальным сочетанием их оптимизационно-конструктивных свойств, а именно:

а) конструирование управленческого процесса как последовательности взаимосвязанных стадий, процедур и операций; алгоритмизация процедур и операций, четкая программируемость действий каждого участника процесса (достижение нужной степени формализации институтов и процессов управления, обеспечение их транспарентности и контролируемости);

б) устойчивая регуляция взаимоотношений между участниками совместной управленческой деятельности (облегчение координации действий и их интеграции для решения поставленных задач управления);

в) обеспечение точности выполнения управленческих процедур и операций, минимизация отклонений в результатах (возможности снижения рисков неэффективности исполнения управленческих решений).

Таким образом, использование преимуществ социальных технологий способно существенно облегчить субъекту управления достижение критически важной стратегической цели непрерывного улучшения системы управления организации, в частности обеспечить более эффективное решение следующих системных задач:

а) качественное и структурное изменение управляемой социально-трудовой среды для создания новой оптимизированной модели управления;

б) улучшение или расширение определенных социальных благ для трудового коллектива, создание условий для социальной стабильности.

Значимы в контексте исследования и вопросы социальной целесообразности внедрения социальных технологий в систему управления организации. Общий подход должен заключаться, по-видимому, в том, что социальная целесообразность любой модификации способов и форм социального взаимодействия в системе управления оценивается в двух основных аспектах: а) как минимум – отсутствие социальных рисков, которые могут нести с собой новые социально-технологические решения в управлении; б) как максимум – получение новых социальных благ для членов трудового коллектива.

Иными словами, задача неухудшения социальной среды и социального статуса работников представляется актуальной и проблематичной, учитывая, что значение социальной целесообразности в управлении легко недооценить. Любые нововведения в системе управления организации имеют те или иные социальные последствия, в том числе и социальные риски [9]. Но, поскольку такие нововведения обычно принимаются руководством в экономических целях (повышение конкурентоспособности и доходности деятельности организации), собственно социальные цели уходят на второй план. Так, в ходе внедрения новой социальной технологии в систему управления возможны такие явления, как сокращение персонала, ужесточение режимных процедур, изменение условий работы (не в интересах работников), повышение угрозы безопасности трудовой деятельности [10] в новых условиях труда и т. п. Поэтому в деловых организациях руководство обычно сталкивается с проблемой противодействия персонала любым нововведениям [11]. Это противодействие вполне естественно, так как каждый работник заинтересован прежде всего в стабильности условий работы, к которым он адаптировался, и надежности источника своего дохода, адекватного трудозатратам. Вследствие этого любые нововведения в системе управления воспринимаются рядовым сотрудником организации как несущие для него социально-трудовые и экономические риски.

Риски для социума могут проявиться при реализации любых модернизационных решений, связанных с новой социальной технологией, ее внедрением в практику управления. Поэтому с учетом более серьезных проблем социальной дестабилизации, неизбежно возникающих при реализации социальных рисков, любые стратегические решения по системной модификации процессов управления на базе социальных технологий должны удовлетворять критериям не только экономической, но и социальной целесообразности. Например, сегодня для деловых организаций такие критерии могут рассматриваться в рамках концепции корпоративной социальной ответственности.

Итак, наблюдающееся в последние десятилетия ускорение масштабов, темпов и интенсивности изменений и пертурбаций в системах социального управления [12], в том числе в различных организациях и смежных с ними сферах общественной и экономической деятельности, неизбежно ставит перед руководителями разных уровней проблему более частого модифицирования

подведомственных им организационных структур и социоуправленческих процессов. Причем возрастают требования к способам и результатам такого модифицирования: оно должно осуществляться в большей степени проактивно, чем реактивно, повышать надежность управленческих решений и эффективность их исполнения в разных аспектах, давать не только экономические, но и социальные результаты.

Более широкое использование в управлении оптимизационно-конструктивного потенциала, предоставляемого социальными технологиями, может стать стратегическим фактором проактивной социоуправленческой адаптации и выживания организации, поддержания ее конкурентоспособности и кризисной устойчивости. Это потребует более частого, глубокого пересмотра и реконструирования внутрисистемных социальных технологий, принимая во внимание сложность оптимизационно-управленческих задач и обеспечения своевременности принятия соответствующих решений.

Ссылки:

1. Бурмыкина И.В. Методологические основания теории социальных технологий современности // Вестник Московского университета. Сер. 18: Социология и политология. 2013. № 4. С. 151–161.
2. Герасимов Б.Н., Чумак В.Г. Социальные технологии в управлении : монография. Самара, 2014. 396 с.
3. Калачев И.В. Социальные технологии в управлении современной организацией : дис. ... канд. социол. наук. Тюмень, 2004. 173 с.
4. Бурмыкина И.В. Указ. соч. С. 152.
5. Касавин И.Т. Социальные технологии. Теоретические концептуализации и примеры // Общественные науки и современность. 2012. № 6. С. 100–111.
6. Тощенко Ж.Т. Социология управления : учебник. М., 2011. 300 с.
7. Coyle S. Teaching with Technology in Social Work Education // *Social Work Today Magazine*. 2017. Vol. 17, no. 2. March/April. P. 14.
8. Корезин А.С., Мурашов С.Б. Инновации в системе социального управления (социологическая теория управленческих инноваций) : учеб. пособие / под общ. ред. С.Б. Мурашова. СПб., 2017. 111 с.
9. Поскочинова О.Г. Идентификация и оценки рисков в процессах планирования на предприятии : монография. СПб., 2015. 203 с.
10. Корезин А.С. 1) Менеджмент и контроллинг безопасности предприятия : монография. СПб., 2011. 242 с. ; 2) Методология развития системы экономической безопасности предприятия на базе корпоративных механизмов управления рисками : автореф. дис. ... д-ра экон. наук. СПб., 2009. 39 с.
11. Маликова С.Г. Контроллинг персонала // Служба кадров и персонал. 2004. № 1. С. 88–91.
12. Юсов А.Б. Теория социального управления (новый взгляд на старые проблемы). Saarbrücken, 2012. 92 с.

References:

- Burmykina, IV 2013, 'Methodological Foundations of the Theory of Modern Social Technologies', *Vestnik Moskovskogo universiteta. Ser. 18. Sotsiologiya i politologiya*, no. 4, pp. 151-161, (in Russian).
- Coyle, S 2017, 'Teaching with Technology in Social Work Education', *Social Work Today Magazine*, vol. 17, no. 2, March-April, p. 14.
- Gerasimov, BN & Chumak, VG 2014, *Social Technologies in Management: a monograph*, Samara, 396 p., (in Russian).
- Kalachev, IV 2004, *Social Technologies in Modern Company's Management*, PhD thesis, Tyumen, 173 p., (in Russian).
- Kasavin, IT 2012, 'Social Technologies. Theoretical Conceptualizations and Cases', *Obshchestvennyye nauki i sovremennost'*, no. 6, pp. 100-111, (in Russian).
- Korezin, AS 2009, *Development Methodology for the Company's Economic Security System Based on Corporate Risk Management Mechanisms*, D.Phil. thesis abstract, St. Petersburg, 39 p., (in Russian).
- Korezin, AS 2011, *Company Safety Management and Controlling: a monograph*, St. Petersburg, 242 p., (in Russian).
- Korezin, AS & Murashov, SB 2017, *Innovations in the System of Social Management (Sociological Theory of Managerial Innovations): a Manual*, St. Petersburg, 111 p., (in Russian).
- Malikova, SG 2004, 'Personnel Controlling', *Sluzhba kadrov i personal*, no. 1, pp. 88-91, (in Russian).
- Poskochinova, OG 2015, *Identification and Risk Assessment in Enterprise Planning Processes: a monograph*, St. Petersburg, 203 p., (in Russian).
- Toshchenko, ZhT 2011, *Sociology of Management: a textbook*, Moscow, 300 p., (in Russian).
- Yusov, AB 2012, *The Theory of Social Management (a New Perspective on Past Problems)*, Saarbrücken, 92 p., (in Russian).