

Рушева Анна Витальевна

**Процесс разработки и принятия
управленческих решений в социальных учреждениях:
социологический аспект**

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание учёной степени
кандидата социологических наук

Специальность: 22.00.08. – социология управления

Нижний Новгород

2007

Диссертация выполнена на кафедре общей социологии и социальной работы факультета социальных наук Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского

Научный руководитель: доктор философских наук, профессор
Бекарев Адриан Михайлович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Козырьков Владимир Павлович
кандидат социологических наук, доцент
Лёзова Вера Ивановна

Ведущая организация: **Уральский государственный университет**

Защита состоится «18» мая 2007 года в 15.00 на заседании диссертационного совета Д 212.166.14 при Нижегородском государственном университете имени Н.И. Лобачевского по адресу:

603000, г.Нижний Новгород, Университетский пер., д.7, ауд. 203.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале фундаментальной библиотеки Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского, пр. Гагарина, д.23, корп. 1.

Автореферат разослан «18 » апреля 2007 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат социологических наук, доцент



Кутявина Е.Е.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В условиях глобальных изменений социально-экономических и межличностных отношений, сопровождающихся падением уровня жизни различных слоёв общества, высокими показателями инфляции, безработицы, преступности, малообеспеченности, заболеваемости и т.п. человек всё больше нуждается в квалифицированной социальной помощи и поддержке. Вопросы социального обслуживания населения, оказания ему социальной помощи, создания соответствующей, адекватной существующим потребностям людей системы социальной защиты и социального обеспечения, подготовки для неё квалифицированных кадров являются в настоящее время как никогда актуальными. Особые задачи при этом возлагаются на государственные и региональные структуры социального управления, на их умение эффективно решать социальные проблемы.

Актуальность темы исследования обусловлена следующими обстоятельствами: с одной стороны, изменения, происходящие в современном российском обществе, сопровождаются нарастанием и ужесточением требований рыночных отношений; с другой стороны – совершенствование структур социального управления предполагает кардинальные изменения в области профессиональных знаний и компетенций руководящего состава социальных учреждений.

Несоответствие существующих теорий управления современным требованиям практического социального менеджмента неоднозначно влияет на качество социального обслуживания. Одной из основных причин этого можно считать сравнительно небольшой срок официального введения (в начале 90-х годов) в нашей стране нового направления деятельности – социальной работы. Вместе с тем, обозначился и начал активно развиваться новый вид социального управления – менеджмент социальной работы. Следствием данных нововведений стала острая необходимость обеспечения системы социальной работы профессионально подготовленными и квалифицированными кадрами, которая включает: во-первых, специальную подготовку управленческих работников в области социального обслуживания; во-вторых, профессиональную переподготовку нынешних руководителей, их адаптацию к новым условиям функционирования экономики. Существенное влияние на формирование данной потребности оказали и сложившиеся в советский период и действующие до настоящего времени стереотипы, формы и методы управления, в том числе и социальной сферой.

Степень разработанности проблемы. Тема организации деятельности социальных учреждений и управления её эффективностью является междисциплинарной и охватывает

такие предметные области, как общая теория менеджмента, концепции социального управления, теоретические и практические вопросы социальной работы и др.

Общие проблемы теории и социологии организаций раскрыты в достаточной мере, прежде всего, в трудах М.Альберта, М.Вебера, В.А. Здравомыслова, А.И. Кравченко, А.Мескона, Э.Мэйо, Х.Минцберга, Ф.Тейлора, Ж.Т. Тощенко, А.Файоля, В.И. Франчука, С.С. Фролова, Ф.Хедоури, Г.Эмерсона, В.А. Ядова¹ и др. Социологическое исследование организаций этих авторов неразрывно связано с изучением управленческих аспектов их функционирования.

Исследуя управление как социальный феномен, Д.М. Гвиашиани, Б.З. Мильнер, А.И. Пригожин, П.В. Романов, Э.А. Смирнов, С.В. Смирнов, М.В. Удальцова, В.В. Щербина² выделяют чисто управленческие проблемы: закономерности управления, законы построения современных организаций, методология построения и проектирования организационных структур, организационная культура.

В работах отечественных авторов А.М. Бекарева, Ю.Г. Быченко, О.С. Виханского, Т.П. Галкиной, И.Н. Герчиковой, Н.И. Кабушкина, В.И. Кнорринга, Э.М.Короткова,

¹ Вебер М. О некоторых категориях понимающей социологии / М.Вебер// Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 491-514; Вебер М. Основные социологические понятия. / М.Вебер// Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 455-490; Здравомыслов, А.Г. Человек и его работа в СССР и после / А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов – М.: Аспект Пресс, 2003. – 485 с.; Кравченко, А.И. Концепция капитализма М.Вебера и трудовая мотивация / А.И. Кравченко //Социологические исследования. 1997. № 4. – С. 15-28; Мескон, М.Х. Основы менеджмента /М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: «Дело», 1993. – 702 с.; Минцберг, Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации /Г. Минцберг – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.; Минцберг, Г. Школы стратегий / Г. Минцберг, Б.Альстренд, Дж. Лэмпел – СПб.: Питер, 2001. – 336 с.; Тощенко, Ж.Т. Изменились ли проблемы местного самоуправления за последние 10 лет? / Ж.Т. Тощенко, Г.А. Цветкова // СОЦИС. 2006. № 8. – С. 78-87; Тощенко, Ж.Т. Социология. Общий курс /Ж.Т. Тощенко – М., Прометей; Юрайт, 2000. – 510 с.; Тощенко, Ж.Т. Социология труда: опыт нового прочтения. - М.: Мысль, 2005. – 334 с.; Управление – это наука и искусство: А.Файоль, Г.Эмерсон, Ф.Тейлор, Г.Форд / Отв. ред. Г.Л.Подвойский. – М.: Республика, 1992. – 349 с.; Франчук, В.И. Может ли менеджмент заменить социальное управление? / В.И. Франчук // Социологические исследования. 1999. № 2. – С. 127-130.; Франчук, В.И. Социальный механизм общества: его функционирование и генезис (тектологический подход) /В.И. Франчук // Личность. Культура. Общество. – М., 2000. – Т. II. – Спец. вып. 1 (6). – С. 271-277.; Фролов, С.С. Социология организаций /С.С. Фролов – М.: Гардарики, 2001. – 382 с.; Ядов, В.А. Стратегия социологического исследования: описание, объяснение, понимание социальной реальности / В.А. Ядов. – 7-е изд. – М.: «Добросвет», 2003. – 596 с.

² Гвиашиани, Д.М. Организация и управление / Д.М. Гвиашиани. – М.: Изд-во «Наука», 1972. – 536 с.; Мильнер, Б.З. Теория организации / Б.З. Мильнер – М.: ИНФРА-М, 2004. – 648 с.; Пригожин, А.И. Современная социология организаций. – М.: Интерпракс, 1995. – 295 с.; Романов, П.В. Социальная антропология организаций /П.В. Романов. – Саратов, 1999. – 135 с.; Романов, П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза / П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова. – Саратов, Саратов. гос. техн. ун-т, 2004. – 258 с.; Романов, П.В. Социология менеджмента и организаций /П.В. Романов. – Серия «Высшее образование» Ростов н/Д, «Феникс», 2004. – 288 с.; Смирнов, С.В. Организационное поведение (Управление поведением человека в организации) /С.В. Смирнов, Е.П. Мурашова – М.: МГИУ, 1999. – 67 с.; Смирнов, Э.А. Разработка управленческого решения. /Э.А. Смирнов/ М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 271 с.; Удальцова, М.В. Социология управления /М.В. Удальцова – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1998. – 144 с.; Щербина, В.В. Менеджмент в сфере управления человеческими ресурсами: содержание деятельности и проблемы подготовки менеджеров /В.В. Щербина // Личность. Культура. Общество. – 2002. – Т. IV. – Вып. 3-4. – С. 159-192; Щербина, В.В. Социальные теории организации: Словарь /В.В. Щербина – М.: ИНФРА-М, 2000. – 264 с.

А.И. Наумова¹ даёт систематическое изложение приёмов и методов управления организациями, обобщается мировой и отечественный опыт в этой области. Современная теория управления связывается с созданием кибернетики, основоположником которой является Н. Винер².

Современные концепции управления персоналом нашли отражение в работах В.Р. Веснина, В.А. Дятлова, А.П. Егоршина, Дж. Иванцевича, А.Я. Кибанова, А.А. Лобанова, Э.Е. Старобинского, В.В. Травина, С.А. Шапиро, С.В. Шекшни³ и других авторов. Социально-психологический аспект управления трудовым коллективом представлены в работах Л.Н. Захаровой, Д. Карнеги, А.В. Матвеева, Н.Ф. Пушкарева, Н.Н. Пушкарева⁴.

Рассмотрение вопросов управления персоналом неразрывно связано с исследованием мотивации работников на эффективную деятельность, социально-психологического климата в коллективе, существующей организационной культуры.

Методология исследований организационной культуры представлена работами голландского учёного, профессора антропологии Г. Хофштеде⁵ и французского консультанта по управлению Д. Боллинже⁶. На основе проведённого анализа параметров корпоративной культуры авторы разработали методику её диагностики и развития, полагая возможным

¹ Бекарев, А.М. Возрастная типология организаций /А.М. Бекарев // Организация в фокусе социологических исследований: в 2-х т. Т. 1. Н.Новгород: изд-во НИСОЦ, 2005. – С. 4-8; Бекарев, А.М. Разделить, чтобы умножить...(анализ конкретной ситуации) / А.М. Бекарев, М.Е. Смирнов. – Н.Новгород, 2004; Бекарев, А.М. Разработка и принятие управленческих решений в организациях / А.М. Бекарев. – Н.Новгород: НГТУ, 2005. – 95 с.; Быченко, Т.М. Демократический стиль управления организацией /Т. Быченко – Саратов: изд-во Саратовского государственного аграрного ун-та, 2003. – 224 с.; Быченко, Ю.Г. Теория управления /Ю.Г. Быченко, Т.М. Быченко – Саратов: изд-во «Научная книга», 2004. – 132 с.; Виханский, О.С. Менеджмент /О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарики, 1998. – 527 с.; Галкина, Т.П. Социология управления: от группы к команде /Т.П. Галкина – М.: Финансы и статистика, 2001. – 244 с.; Герчикова, И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова – М.: «ЮНИТИ», 2000. – 501 с.; Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента /Н.И. Кабушкин. – «Финансы, учёт, аудит. Экономпресс», 1997. – 284 с.; Кнорринг, В.И. Теория, практика и искусство управления /В.И. Кнорринг – М.: Инфра-М, 1999. – 528 с.; Коротков Э.М. Концепция менеджмента: М.: Дека, 1997. – 304 с.

² Винер, Н. Кибернетика, или Управление и связь в животном и машине. / Пер. с англ. И.В.Соловьева и Г.Н.Поварова; Под ред. Г.Н.Поварова. – 2-е издание. – М.: Наука; Главная редакция изданий для зарубежных стран, 1983. – 344 с.

³ Веснин, В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. – М.: Юристъ, 1998. – 495 с.; Дятлов, А.Н. Общий менеджмент: концепции и комментарии / А.Н. Дятлов, М.В. Плотников, И.А. Мутовин. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007; Егоршин, А.П. Управление персоналом /А.П. Егоршин – Н.Новгород: НИМБ, 1997. – 607 с.; Иванцевич, Дж. Человеческие ресурсы управления / Дж. Иванцевич, А.А. Лобанов – М.: Дело, 1993. – 364 с.; Управление персоналом /Энциклопедический словарь /под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 1998. – 453 с.; Старобинский, Э.Е. Как управлять персоналом / Э.Е. Старобинский. – М.: ЗАО «Бухгалтерский бюллетень», 1997. – 336 с.; Травин, В.В. Менеджмент персонала предприятия /В.В. Травин, В.А. Дятлов. – М.: Изд-во «Дело», 2000. – 272 с.; Шапиро, С.А. Управление человеческими ресурсами /С.А.Шапиро. – М.: ГроссМедиа, 2005. – 304 с.

⁴ Захарова, Л.Н. Психология управления /Л.Н. Захарова. – Н.Новгород: изд. Гладкова О.В., 2004. – 271 с.; Карнеги, Д. Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей /Д. Карнеги/ пер. с англ. М.: Прогресс, 1990. – 640 с.; Пушкарев, Н.Ф. Психология управления персоналом фирмы / Н.Ф. Пушкарев, А.В. Матвеев, Н.Н. Пушкарев – М.: изд-во «Хронограф», 1998. – 196 с.

⁵ Hofstede G., “The Cultural Relativity of Organizational Practices and Theories”// Journal of International Business Studies, Fall, 1983.

⁶ Bollinger D., “The Four Cornerstones and Three Pillars in the “House of Russia” Management System” //Journal of Management Development. Vol. 13. No 2. 1994.

выделение некоторых универсальных показателей, представленных в контексте любой организации.

Активная научная разработка проблем организационной культуры ведётся в контексте организационного поведения. Результаты этих исследований изложены в публикациях Л.В. Карташовой, Ю.Д. Красовского, Т.В. Никоновой, С.В.Смирнова, Т.О. Соломанидиной¹.

Исследования в области социального менеджмента, прежде всего, нацелены на изучение управления как вида профессиональной деятельности и выработку эффективных социальных технологий управления. Данные аспекты представлены в работах Н.С. Данакина, Л.Я. Дятченко, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева² и др.

Теоретические исследования различных аспектов социальной политики и организации эффективной деятельности социальных учреждений явно отстают от практических потребностей. Среди немногочисленных исследований, в которых рассматриваются вопросы организации деятельности социальных учреждений и делается акцент на особенностях управления ими, работы А.И. Войтенко, Т.Ф. Зарембо, В.И. Катаевой, Е.И. Комарова, А.И. Ляшенко, Т.С. Пантелеевой, А.Н. Савинова, Г.А. Червяковой³.

Большую ценность для становления отечественной теории и практики социальной защиты и социального обеспечения имеют труды учёных: С.И. Григорьева, Л.Г. Гусяковой, Г.И. Осадчей, П.Д. Павленка, З.Х. Саралиевой, Е.Р. Смирновой, Т.В. Шеляг, В.Н. Ярской⁴ и др.

¹ Карташова, Л.В. Поведение в организации /Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина – М.: ИНФРА-М, 1999. – 220 с.; Красовский, Ю.Д. Организационное поведение /Ю.Д. Красовский – М.: ЮНИТИ, 1999. – 472 с.; Смирнов, С.В. Организационное поведение (Управление поведением человека в организации) /С.В. Смирнов, Е.П. Мурашова – М.: МГИУ, 1999. – 67 с.

² Данакин, Н.С. Теоретические и методические основы проектирования технологий социального управления. Белгород, 1996. – 171 с.; Дятченко, Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами / Л.Я. Дятченко. - Белгород, 1993. – 230 с.; Иванов, В.Н. Социальный менеджмент /В.Н. Иванов, В.И. Патрушев – М., 1998. – 207 с.; Иванов, В.Н. Социальные технологии в современном мире / В.Н. Иванов. – М.-Н.Новгород: изд-во ВВАГС, 1996. – 196 с.

³ Катаева, В.И. Креативный менеджер: стратегия успеха /В.И. Катаева. – М.: РУСАКИ, 2003. – 280 с.; Комаров, Е.И. Организационные структуры управления. – М.: 1993; Ляшенко, А.И. Организация и управление социальной работой в России. – М.: Наука, 1995. – 74 с.; Менеджмент социальной работы /под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко / М.: Гуманитарный изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 288 с.; Пантелеева, Т.С. Экономические основы социальной работы / Т.С. Пантелеева, Г.А. Червякова. – М.: Гуманитарный изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 160 с.; Савинов А.Н., Организация работы органов социальной защиты /А.Н. Савинов, Т.Ф. Зарембо – М.: Мастерство: Высшая школа. 2001. – 192 с.

⁴ Григорьев, С.И. Социология в подготовке и деятельности специалистов по социальной работе в России / С.И. Григорьев, Л.Г. Гусякова. – Барнаул: изд-во Алтайского госун-та, 2001. – 143 с.; Осадчая, Г.И. Социальное государство в России: реалии, противоречия, перспектив /Г.И. Осадчая. – М.: Издательство МГСУ, 2003. – 68 с.; Осадчая, Г.И. Социальное знание и социальная практика /Г.И. Осадчая. – М.: Академический проект, 2003. – 160 с.; Осадчая, Г.И. Социология социальной сферы /Г.И. Осадчая. – М.: Изд-во МГСУ «Союз», 1999. –279 с.; Осадчая, Г.И. Социальная сфера общества: теория и методология социологического анализа /Г.И. Осадчая. – М.: Союз, 1996. – 209 с.; Павленок, П.Д. О понятийно-категориальном аппарате социологии /П.Д. Павленок // Социологические исследования. 2003. № 4. – С. 19-24.; Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности / Под ред. Павленка П.Д. и др. – М.: Издательский дом "Дашков и К", 2004. – 236 с.; Саралиева, З.Х. Система социальной работы: структура, принципы функционирования / З.Х. Саралиева / Вестник Нижегородского университета им. Н.И.Лобачевского. Серия Социальные науки. – Вып. 1. Н.Новгород, изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2001. – С. 95-100.; Саралиева, З.Х. Социологические технологии в социальной работе /З.Х. Саралиева /Технологии социальной работы /Под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. – Гл. 13. – М.: Инфра-М, 2002. – С. 180-193.; Смирнова, Е.Р. Философия и методология социальной работы / Е.Р.

В опубликованных работах В.И. Жукова, И.А. Зимней, Г.П. Медведевой, Э.А. Орловой, В.А. Никитина, Е.И. Холостовой, Н.Б. Шмелёвой¹ рассматриваются различные модели подготовки специалистов по социальной работе. Большое значение имеют исследования Л.В. Топчийего², где основное внимание уделяется подготовке специалистов по социальной работе с точки зрения многоаспектной деятельности. Автор выделяет несколько уровней профессиональной подготовки кадров социальных служб: ориентировочно-исследовательский, само обучение и саморазвитие, самосовершенствование. Таким образом, комплексный подход к изучению вопросов эффективности деятельности социальных учреждений позволяет сделать вывод о ведущей роли руководителей, об их основном предназначении и выполнении ими ведущих функций управления.

Подстройка организации под фиксируемые изменения, требования текущего момента, как и любые другие профессиональные действия становятся возможными только тогда, когда руководитель предварительно принимает соответствующее решение. Но, оно, равно как и действие, должно быть эффективно. Социология рассматривает поведение человека лишь постольку, поскольку человек вкладывает в свои действия определённый смысл. Основой создания и развития теорий социального взаимодействия стали труды таких известных учёных как М. Вебер, И. Гофман, Ф. Знанецкий, Чарльз Х. Кули, Джорж Г. Мид, Б.Ф. Скиннер, Дж. Хоманс, П. Штомпка³ и др.

Смирнова, В.Н. Ярославская. – Саратов: изд-во Саратовского гос. техн. Ун-та, 1997. – 104 с.; Ярославская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы /Е. Ярославская-Смирнова – М.: ИД «Ключ», 1999. – 96 с.

¹ Жуков, В.И. Российские преобразования: социология, экономика, политика. 1985 – 2001 гг. – М.: изд-во МГСУ, 2002. – 672 с.; Жуков В.И. Социальное образование в России. – М., 1998. – 327 с.; Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность // Социальная работа. Вып. 2. М., 1992; Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы. М.: изд-во МГСУ, 2002. – 304 с.; Орлова Э.А. Общественный статус социальной работы: культурно-антропологическая интерпретация //Российский журнал социальной работы. М., 1996, 2/4. – С. 3; Никитин, В.А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов / В.А. Никитин – М., 2002. – 236 с.; Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе / Е.И. Холостова – М.: Издательский дом «Дашков и К». – 236 с.; Холостова, Е.И. Социальная политика и социальная работа /Е.И. Холостова. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2006. – 216 с.; Шмелёва, Н.Б. Профессионально-личностное развитие социального работника /Н.Б. Шмелёва. – М.: Институт социальной работы, 1998; Шмелёва, Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала / Н.Б. Шмелёва. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2005. – 196 с.

² Топчий, Л.В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки населения /Л.В. Топчий. – Нижний Новгород, 2006. – 137 с.; Топчий, Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития /Л.В. Топчий. – М., 1997; Топчий, Л.В. Кадры социальных служб России / Л.В. Топчий – Т. 20. Сер. Энциклопедия социального образования. – М.: изд-во МГСУ «Союз», 2000. – 220 с.

³ Вебер, М. О некоторых категориях понимающей социологии / М.Вебер / Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 491-514; Вебер М. Основные социологические понятия. / М.Вебер/ Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 455-490; Гофман, И. Анализ фреймов. Эссе об организации повседневного опыта. – М., 2004. – 752 с.; Гофман, И. Представление себя другим в повседневной жизни / Пер. с англ. и вступ. Ст. А.Д.Ковалёва. – М.: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2000. – 304 с.; Знанецкий, Ф. Исходные данные социологии /Ф. Знанецкий / Американская социологическая мысль: Тексты /под ред. В.И. Добренькова – М.: издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 60-76; Кули, Чарльз Хортон. Человеческая природа и социальный порядок. Пер. с англ. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. – 320 с.; Кули, Ч. Первичные группы /Ч. Кули / Американская социологическая мысль: Тексты /под ред. В.И. Добренькова – М.: издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 328-333; Мид, Дж. От жеста к символу /Дж.

Большое значение для понимания природы и особенностей процессов принятия решений в организациях представляет изучение работ ведущих специалистов в области менеджмента, экономики, социологии, психологии и других научных направлений, повлиявших на становление современной теории принятия решений. Многие ученые внесли заметный вклад в решение этой задачи, однако среди них выделяются такие представители западной школы менеджмента, как В. Врум, П. Друкер, М. Круазье, Дж. Марч, Г. Саймон¹, которые вместе со своими коллегами в течение долгого времени целенаправленно изучали процессы принятия решений в организациях и разработали для их описания множество оригинальных моделей, оказавших значительное влияние на развитие менеджмента и ставших впоследствии «азбукой» теории управления.

К современным исследователям целесообразно причислить работы В.В. Глущенко, В.В. Денисова, Б.Г. Литвака, О.А. Кулагина, В. Михайлова, Л.И. Лукичёвой, Р.А. Фатхутдинова². Следует отметить, что работ, специально посвящённых исследованию эффективности процесса разработки и принятия управленческих решений в социальных учреждениях, пока нет. В связи с этим в диссертации предпринята попытка комплексного рассмотрения данного процесса с учётом большого разнообразия факторов, влияющих на его эффективность. Особое внимание уделяется именно стадии качественной подготовки управленческих решений.

Мид / Американская социологическая мысль: Тексты /под ред. В.И. Добренькова – М.: издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 213-222; Скиннер, Б.Ф. Технология поведения /Б.Ф. Скиннер /Американская социологическая мысль: Тексты /под ред. В.И. Добренькова – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 29-45; Хоманс, Дж. К. Возвращение к человеку /Дж. К. Хоманс / Американская социологическая мысль: Тексты /под ред. В.И. Добренькова – М.: издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 45-60; Штомпка, П. Социология. Анализ современного общества: пер. с пол. С.М. Червонной. – М.: Логос, 2005. – 664 с.

¹ Врум, В. Теория ожиданий /Государственное управление. Словарь-справочник (по материалам `International Encyclopedia of Public Policy and Administration`). – СПб.: Петрополис, 2001. – 632 с.; Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке / П. Друкер – М.: изд. дом «Вильямс», 2002. – 270 с.; Друкер, П. Эффективное решение /Эффективное принятие решений. Harvard Business Review. Пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 184 с.; Друкер, Питер Ф. Эффективный управляющий. М.: Бук Чембер Интернэшнл», 1994. – 266 с.; Марч, Дж. Организации /Дж. Марч, Г. Саймон // Личность. Культура. Общество. – М., 2004. – Т. VI. – Вып. 2 (22). Глава 4. – С. 87-117; Марч, Дж. Организации /Дж. Марч, Г. Саймон // Личность. Культура. Общество. – М., 2004. – Т. VI. – Вып. 1 (21). Глава 3. – С. 252-303; Марч, Дж. Организации /Дж. Марч, Г. Саймон // Личность. Культура. Общество. – М., 2005. – Т. VII. – Вып. 1 (25). Глава 6. – С. 27-63; Марч, Дж. Организации /Дж. Марч, Г. Саймон // Личность. Культура. Общество. – М., 2004. – Т. VI. – Вып. 3 (23). Глава 5. – С. 31-57; Марч, Дж. Поведение работника в организации/ Дж. Марч, Г. Саймон // Личность. Культура. Общество. – М., 2003. – Т. V. – Вып. 3-4 (17-18). – С. 245-258; Саймон, Г.А. Менеджмент в организациях / Г.А. Саймон, Д.У Смитбург, В.А. Томпсон. – М.: Экономика, 1995. – 336 с.

² Глущенко, В.В. Разработка управленческого решения /В.В. Глущенко, И.И. Глущенко – Железнодорожный: ТОО НПЦ «Крылья», 1997. – 216 с.; Денисов, В.В. Управленческое решение как основа эффективного менеджмента /В.В. Денисов. – Рыбинск: Рыбинская государственная авиационная технологическая академия, 2001; Кулагин, О.А. Принятие решений в организациях /О.А. Кулагин. – Москва: Сентябрь, 2001. – 146 с.; Литвак, Б.Г. Разработка управленческого решения /Б.Г. Литвак – М.: «Дело», 2002. – 392 с.; Лукичёва, Л.И. Управление организацией / Л.И. Лукичёва: под ред. Ю.П. Анискина. – 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2006. – 360 с.; Михайлов, В. Как принимать решения /В. Михайлов. – СПб., 1996. – 200 с.; Фатхутдинов, Р.А. Управленческие решения /Р.А. Фатхутдинов – М.: Инфра-М, 2002. – 314 с.

Проблема исследования. Современная рыночная ситуация в стране, сопровождающаяся неустойчивостью внешней среды функционирования социальных учреждений, всё чаще предъявляет к современным руководителям новые требования. В их числе: способность гибкого управления; грамотного использования зарубежного опыта социального обслуживания; нестандартного, неординарного мышления в решении социальных проблем; большого разнообразия навыков управления персоналом. Речь идёт также и о проблемах мотивации работников, связанных со сложным финансированием, и с неудовлетворительными условиями их труда, и с непрерывным потоком новых законодательных и нормативных документов, зачастую противоречивых.

Основная ответственность за качество предоставляемых услуг и эффективность деятельности социального учреждения, в целом, возлагается на руководителей. Их профессиональной обязанностью является принятие управленческого решения в соответствии с делегированными им полномочиями. Поэтому разработка эффективных решений является основополагающей предпосылкой формирования рациональных организационных структур, проведения правильной кадровой политики и работы, регулирования социально-психологических отношений на предприятии. Некачественная подготовка управленческих решений ведёт к их невыполнимости или неуспешной реализации. Поэтому организация глубокой проработки управленческого решения, грамотное оформление и соблюдение методологических принципов проведения этой работы приобретают особую актуальность.

Одной из важнейших оценок результата является эффективность. Деятельность по оказанию социальных услуг и социальной помощи населению тоже можно измерить по этому показателю. Главными элементами в перечне составляющих эффективности являются цель и результат. Они представляют собой начальный и конечный пункты деятельности, соотношение которых даёт представление об эффективности деятельности. Проблема эффективности социальной защиты населения в нашей стране изучается сравнительно недавно и само понятие «эффективности» пока остаётся дискуссионным, наиболее верным следует считать рассмотрение эффективности деятельности социальных учреждений как степень рационального достижения социально значимых целей по удовлетворению потребностей населения, способность организации позитивно реагировать на запросы, потребности целевых групп при оптимальных затратах ресурсов.

Объект исследования – управленческая деятельность руководителей системы социального обслуживания населения.

Предмет исследования – процесс разработки и принятия управленческих решений в системе социального обслуживания населения.

Цель диссертационного исследования – социологический анализ процесса разработки и принятия управленческих решений в социальных учреждениях как основного фактора их эффективности.

Достижение поставленной цели требует решения следующих **задач**:

- анализ теоретических подходов к процессу разработки, принятия и оценки управленческих решений;
- определение параметров эффективности процесса разработки и принятия управленческого решения под углом зрения качества и эффективности;
- выявление и разработка критериев оценки управленческих решений в социальных учреждениях;
- рассмотрение компетентности руководителей социальных учреждений как условие обеспечения качества управленческих решений;
- определение факторов эффективности/неэффективности разработки и принятия управленческих решений.

Методологические и теоретические основания диссертации. Методологической и теоретической базой исследования служат фундаментальные теории и концепции отечественных и зарубежных учёных в таких отраслях научного знания как социология и психология управления, теории общего менеджмента, социального управления, управления персоналом, социологии организаций.

В основу разработки концептуальной модели диссертационного исследования был положен анализ работ как классических авторов, разработавших модели и теории принятия управленческих решений, так и современных исследователей проблемы эффективности процесса принятия решений. В анализе методологических проблем социального управления автор опирался на теории социального действия и взаимодействия, направления символического интеракционизма, теории социального управления, социологии организаций, концепции организационного поведения и организационной культуры. Для получения эмпирических данных использованы методы глубинного интервью, контент-анализ, математико-статистический анализ.

Эмпирическая база диссертационной работы. С целью выявления основных проблем качества и эффективности управленческих решений в период с октября 2006 г. по февраль 2007 г. автором было проведено экспертный опрос методом глубинного интервью. Экспертами выступили руководители высшего и среднего звена системы социальной защиты и социального обслуживания г. Нижнего Новгорода и районов Нижегородской области.

Обработка интервью была осуществлена с использованием программы «ЛЕКТА» (лексико-семантический текстовый анализатор) и STATISTICA.

Эмпирической базой диссертационной работы стал также вторичный анализ исследований отечественных авторов, посвящённых изучению проблемы эффективности деятельности социальных учреждений.

Научная новизна исследования.

1. Впервые сделан акцент на социологическом аспекте исследования процесса разработки и принятия управленческих решений в учреждениях социальной сферы.

2. Авторское социологическое исследование позволило выявить, что оценка деятельности руководителей социальных учреждений сосредоточена, как правило, на «эффективности управленческой деятельности», в то время как актуальной становится категория «качества управления».

3. На основе авторского эмпирического социологического исследования определена иерархия основных показателей процесса принятия управленческих решений: = компетентность и профессионализм лица, принимающего решение; = стиль принятия управленческих решений; = степень совершенствования процедуры оценки деятельности; = специфика выполняемой деятельности и коммуникативная компетентность, обусловленная особенностями стороннего взаимодействия; = возможность повышения уровня образования и квалификации; = личностные качества руководителя, принимающего решение.

4. На основе экспертного опроса руководителей высшего и среднего звена системы социальной защиты и социального обслуживания населения впервые дана классификация причин, определяющих успешность или неуспешность управленческих решений на этапе их реализации.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. На основе анализа работ, существующих в социологии управления (В.Врум, П. Друкер, Дж. Марч, А.И. Пригожин, П.В. Романов, Г. Саймон, В.В. Щербина), впервые сделан акцент на социологическом аспекте изучения процесса разработки и принятия управленческих решений в учреждениях социальной сферы. На фоне отдельных существующих критериев оценки выполнения таких функций, как планирование, организация, мотивация и контроль, функция разработки и принятия управленческих решений в социальных учреждениях оказалась вне поля зрения исследователей в рамках социологии управления.

2. Оценка деятельности руководителей социальными учреждениями сосредоточена лишь на «эффективности управленческой деятельности». Между тем при оценке деятельности руководящего звена, занятого в сфере социального обслуживания населения, обязательным компонентом становится категория «качества управления».

3. На основе социологического измерения (факторный анализ) определена иерархия основных показателей процесса принятия управленческих решений:

= компетентность и профессионализм лица, принимающего решение – важность данного фактора подтверждена всеми без исключения участниками интервью;

= стиль принятия управленческих решений – оптимальным признаётся консультативный стиль, отвечающий условиям и характеру деятельности социальных учреждений;

= степень совершенства процедуры оценки деятельности – имеет большое значение при установлении соответствия работников занимаемой должности и раскрытия в них творческого потенциала. Особую актуальность данный процесс приобретает в том случае, когда речь идёт об оценке работников управленческого звена. В настоящее время совершенствование процедуры аттестации руководителей социальных учреждений как одного из самых распространённых видов оценки находится на этапе становления, что связано, в первую очередь, с переходом к новой структуре государственного управления;

= специфика выполняемой деятельности и коммуникативная компетентность – обусловлены достаточно тесным взаимодействием социальных учреждений с различными структурами и ведомствами с целью повышения качества оказываемых услуг и решения сложных социальных проблем;

= возможность повышения уровня образования и квалификации – является достаточно актуальной потребностью, поскольку к современному руководителю предъявляются всё новые и более жёсткие требования, в том числе обусловленные динамикой внешнего окружения;

= личностные качества лица, принимающего решение – также имеют огромное значение, т.к. обуславливают возможность применения ситуационного подхода к управлению социальными учреждениями.

4. На основе экспертного опроса руководителей высшего и среднего звена системы социальной защиты и социального обслуживания населения впервые дана классификация причин, определяющих успешность или неуспешность управленческих решений на этапе их реализации.

Так, к первой группе причин успешной реализации относятся такие, как наличие материального поощрения, моральное признание результатов труда (грамоты, благодарственные письма и др.); удовлетворение от самого процесса выполнения; жёсткий контроль за выполнением и др. Среди причин неуспешности управленческих решений на этапе их реализации выделяются следующие: недостаточное владение профессиональными навыками; отсутствие регламента и контроля; нехватка времени, общая загруженность; слишком отдалённые цели и др.

Научно-практическая значимость работы состоит в том, что результаты проведённого исследования расширяют представление о роли и значимости процесса

разработки и принятия управленческого решения в социальных учреждениях, позволяют сформировать научный подход к созданию эффективной модели управления организациями социального обслуживания населения. Таким образом, содержащиеся в диссертации выводы, сделанные на основе социологического исследования являются предметом теоретического изучения процесса разработки и принятия управленческих решений руководителями системы социальной защиты и социального обслуживания населения и, тем самым, вносят вклад в социологию управления.

Теоретические и практические выводы диссертационной работы могут использоваться в практике преподавания как для студентов высших профессиональных учебных заведений, так и на курсах и факультетах переподготовки. Особенно полезны полученные данные для представителей управленческого звена регионального уровня и, непосредственно самих социальных учреждений и служб.

Апробация работы. Основные положения и выводы диссертационной работы изложены автором в 14 публикациях общим объёмом в 4,3 п.л., 3 из которых опубликованы в рецензируемых изданиях, а также докладывались и обсуждались на международных научно-практических конференциях, в числе которых: международная научно-практическая конференция «Социология социальных трансформаций» (17-19 октября 2002 г., Н. Новгород, ННГУ им Н.И. Лобачевского), «Государственное регулирование экономики. Региональный аспект». Четвёртая международная научно-практическая конференция (15-17 апреля 2003 г. Н.Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского), международная научно-практическая конференция «Малая социальная группа: социокультурный и социопсихологический аспекты» (18-20 марта 2004 г., Н. Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского), международная научно-практическая конференция «Организация в фокусе социологических исследований» (14-15 апреля 2005 г., Н.Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского), «Государственное регулирование экономики. Региональный аспект». Пятая международная научно-практическая конференция (20-22 апреля 2005 г. Н.Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского), научно-теоретическая конференция «Гуманитарные ценности общества: история и современность» (24-25 ноября 2005 г., Вятский государственный гуманитарный университет, Киров), научно-практическая конференция «Молодой России – здоровый образ жизни» (19 сентября 2005 г., Н.Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского), международная научно-практическая конференция «Девиация и делинквентность: социальный контроль» (20-21 апреля 2006 г., Н.Новгород, ННГУ им. Н.И. Лобачевского).

Структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, объединяющих шесть параграфов, заключения, списка литературы, приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении обосновывается актуальность темы, описывается степень разработанности проблемы, осуществляется постановка проблемы, формулируются объект и предмет, цель и задачи исследования, характеризуется его теоретико-методологическая база, раскрывается научная новизна и положения, выносимые на защиту, отражается научно-практическая значимость результатов исследования.

Первая глава работы «Эффективность процесса разработки и принятия управленческих решений в контексте организационной эффективности» состоит из трёх параграфов. В *первом параграфе* «Основные параметры организационной эффективности» анализируются существующие понятия «эффективности», даётся её характеристика в разных аспектах и направлениях деятельности, описываются факторы, на неё влияющие.

Автором предпринимается попытка обоснования прямой взаимосвязи эффективности деятельности организации и профессионализма руководителя той или иной организации. Для достижения поставленных целей управляющий современной организации должен не только уметь мыслить технологически, переводя идеи в реальные управленческие решения и доводя их до воплощения, но и организовать, вовлечь в этот процесс сотрудников организации¹. Таким образом, характеризуя менеджера современной организации, основной акцент делается на профессионализме и его умении грамотно построить процесс управления, принимая качественные управленческие решения.

Рассматриваются основные теории социального действия, с помощью которых происходит понимание поведения человека, достаточно чёткого объяснения действий руководителей с целью оценки его управленческой деятельности. Выделяются также виды действия, такие как целерациональное, т.е. «ориентированно только на средства, представляющиеся адекватными для достижения однозначно воспринятой цели»²; ценностно-рациональное, которое определено строгим следованием определённым ценностям; аффективное, обусловленное душевным состоянием и настроениями индивида; традиционное, выполняемое в случаях простого следования традициям, обычаям, привычкам³, а также общностно ориентированное, т.е. субъективно осмысленно соотносится с поведением других людей.

С целью рассмотрения процесса разработки и принятия управленческого решения не просто как совершения руководителем ряда определённых действий, но и как взаимодействия участников данного процесса, выделяются наиболее известные в социологическом знании теории социального взаимодействия. Приняв во внимание теорию

¹ См.: Катаева, В.И. Креативный менеджер: стратегия успеха / В.И. Катаева. – М.: РУСАКИ, 2003. – С.60.

² См.: Вебер М. О некоторых категориях понимающей социологии / М.Вебер// Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 491-506.

³ См.: Вебер М. Основные социологические понятия. / М.Вебер// Западно-европейская социология XIX – начала XX веков. – М.: Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – С. 455-490.

взаимодействия, согласно которой люди стараются представить себе, что о них думают другие и в соответствии с этим формируют своё поведение, обосновывается идея влияния организационной культуры, существующей практически в любой организации, на повышение эффективности организации. При этом, автор опирается на методологию исследований организационной культуры Г. Хофштеде и Д. Боллинже и делает вывод о тесном взаимодействии её параметров с другими организационными явлениями.

С помощью модели повышения организационной эффективности В.Сате предпринимается попытка обоснования влияния таких организационных процессов как принятие решений, контроль, коммуникации, соответствующих первому «поверхностному» уровню организационной культуры, на деятельность организации.

На основе использованных теорий, выделенных функций организационной культуры, дополненных анализом понятия «результативность», предлагается комплексное определение организационной эффективности: это совокупный показатель деятельности конкретной организации, включающий качество управленческих решений, основанное на грамотном анализе полученной информации, социально-психологического климата в коллективе и научной обоснованности.

Во втором параграфе «Разработка и принятие управленческих решений: анализ основных концепций и типология стилей» рассматриваются разные способы представления процесса принятия решений, в основе которых лежат различные подходы к управлению.

Автор соглашается с идеями Г. Саймона, который подверг резкой критике «классическую теорию», утверждавшую, что менеджеры принимают решения на основании полной рациональности. Доказывая обратное, он утверждает, что человеческая рациональность ограничена: и в человеческом мышлении, и в поведении много нерационального. Тем не менее, Г. Саймон замечает, что менеджерам в любой ситуации не следует отказываться от поиска оптимальных решений, что задача руководителей заключается в создании такого окружения, которое приближало бы процесс принятия решений к рациональному с точки зрения целей организации.

Использование классификации социальных действий, предложенной М.Вебером, позволило установить их некоторое соответствие рассмотренным моделям принятия управленческих решений.

Так, рассматривая классическую модель, автор принимает во внимание, что она наиболее адекватна программируемым решениям, ситуациям уверенности или риска, когда имеется доступ ко всей необходимой информации, что позволяет рассчитать вероятности исходов. Она представляет собой систему движения «шаг-за-шагом», предполагая, что организация управляется абсолютно объективными менеджерами, которые, последовательно

выполняя необходимые действия, движутся в «правильном направлении», повышая, тем самым, вероятность принятия рационального решения.

Далее автор обращается к «административной модели», которая описывает реальный процесс принятия решений в трудных ситуациях (непрограммируемые решения и ситуации неуверенности и неопределенности), когда менеджеры, даже если они захотят, не могут принять экономически рациональное решение. Согласно данной модели, для снижения риска и неопределённости ситуации руководителю крайне важно располагать всей необходимой и достоверной информацией.

Основу социальной организации коллектива составляют сети социальных отношений между индивидами и группами, система убеждений и принципов, которые разделяют его члены, а сбор информации для принятия качественного решения происходит именно при таких обстоятельствах, поэтому к руководителю и к его весьма сложной и многообразной деятельности предъявляются довольно жёсткие требования. Так, например, для создания благоприятной обстановки, в которой предполагается проведение разработки и принятия управленческого решения, он должен знать организационные аспекты управления, быть хорошим администратором; уметь планировать и организовывать работу аппарата управления, распределять обязанности и права, устанавливать меру ответственности подчинённых, учитывая их индивидуальные способности и психологические особенности; создавать сплочённый, эффективно работающий коллектив. Другими словами, всё это требует от руководителей постоянного совершенствования стиля и методов управления, которые во многом определяют успех и динамику развития организации.

Для выбора оптимального стиля и подхода эффективного решения возникающих проблем использована нормативная модель принятия решений, разработанной В.Врумом., Р. Йеттоном и А. Яго. Учёными были сформулированы пять стилей принятия решений руководителем: от предельно автократического до предельного демократического. В каждой конкретной ситуации менеджер должен выбрать один из них, наиболее адекватный. С учётом последствий применения качественно-нормативной модели и критериев оценки каждой проблемной ситуации, предложенными создателями данной модели, в диссертационном исследовании были обоснованы положительные и отрицательные стороны каждого из подходов.

В работе делается вывод о целесообразности использования ситуационного подхода к управлению и о том, что гибкость стиля является важным признаком качества менеджера. Опираясь на идеи основоположников ситуационного подхода (Дж. Вудворд, М. Фоллет, Г.Шерман), автор концентрируется на ситуационных различиях между организациями и внутри самих организаций, пытается определить, каковы значимые переменные ситуации и как они влияют на эффективность организации в целом.

В третьем параграфе «Параметры эффективности процесса разработки и принятия управленческого решения» достаточно подробно обосновывается идея разделения данного процесса на две самостоятельных стадии. Первая – соответствует понятию «качества», вторая – «эффективности» управленческого решения. Такое условное деление позволило чётко определить соответствующие этапы рассматриваемого процесса и дать характеристику каждого из них.

На основе проведённого исследования даётся комплексное определение «качества» управленческого решения, которое находит своё отражение в понятии «качества управленческой деятельности». В свою очередь, оценка качества управления – очень важный резерв возможности повышения его эффективности.

К сожалению, лишь немногие субъекты управления на территории нашего государства осуществляют такую оценку. Так, опираясь на методологию оценки управленческих решений, разработанную Б.А. Райзбергом, и результаты проведённого исследования эффективности деятельности социальных учреждений г. Нижнего Новгорода и Нижегородской области, автор обосновывает данное утверждение и объясняет его несколькими причинами. Самыми главными и весомыми из них являются невысокий либо ненадлежащий уровень образования и квалификации субъектов управления, а также отсутствие в их деятельности существенного изучения и осмысления данной проблемы.

По аналогии выявленной взаимосвязи между качеством управленческого решения и качеством управленческой деятельности, автор устанавливает такую же взаимосвязь между эффективностью управленческого решения и эффективностью деятельности. На этой основе делаются следующие выводы: = предметом оценки эффективности процесса разработки и принятия управленческого решения является его качественная подготовка; = эффективность процесса разработки и принятия управленческого решения следует рассматривать как условие его дальнейшей реализации.

С позиций теории, моделей и технологий разработки и принятия управленческого решения, разработанные В.Врумом, П.Друкером, Г.Саймоном, автор рассматривает эту функцию менеджмента как систематический процесс с чётко выраженными элементами и определённой последовательностью шагов.

Таким образом, на основе компаративного анализа теории и практики управленческих решений представлена система параметров эффективности процесса разработки и принятия управленческих решений. Данная система включает в себя такие переменные как эффективность, экономичность, своевременность, обоснованность и реальность, которые обуславливаются требованиями, предъявляемыми к ним.

Вторая глава работы «Оценка эффективности управленческих решений в социальных учреждениях: социологический аспект» состоит из трёх параграфов.

В первом параграфе «Критерии эффективности управленческих решений» обосновывается необходимость выбора критериев оценки, которые должны соответствовать основным видам деятельности и функциям управления, отличаться друг от друга и быть независимыми, точно и чётко сформулированными. Сравнивая преимущества количественной и качественной оценки, автор приходит к выводу, что в практике используются оба её вида, но, учитывая специфику деятельности социальных учреждений, основной акцент в вопросах оценивания следует всё же делать на выборе качественных критериев оценки. Кроме того, большое значение при оценке управленческой деятельности социальных учреждений имеет так называемый «социальный эффект», измерение которого также возможно только с помощью качественных методов оценки.

Учитывая то обстоятельство, что до настоящего времени в практике управления социальными учреждениями не сложилась чётко разработанная система качественных критериев и нет рекомендаций по их выбору, автор предлагает применять комплексную оценку эффективности деятельности, основным достоинством которой является наиболее высокое соответствие требованиям организации и направленность на значимость человеческого фактора в управлении.

Взяв за основу теоретические положения, касающиеся методов проведения оценки, и результаты экспертного опроса, достаточно подробно рассматриваем один из самых распространённых видов оценки, применяемых в государственных и бюджетных организациях, – аттестацию. Выделяются преимущества её использования, результаты, к которым она приводит, а также значение и отношение работников управленческого звена к данной процедуре. Анализ данного материала позволил автору сделать следующие выводы: оценка деятельности руководящего состава организации крайне важна и необходима; несмотря на то, что оцениваются руководители «со стажем и опытом работы», данная процедура всегда сопряжена со стрессовым напряжением. Последнее обстоятельство связано, в первую очередь, с тем, что проведение аттестации часто носит формальный характер, а в качестве критериев оценки, как правило, выступает «доскональное» знание всех нормативных документов. Вопросам же и проблемам практической деятельности уделяется явно недостаточное внимание.

Результаты экспертного опроса показали, что в основу оценки деятельности руководителей социальных учреждений должны быть положены следующие критерии:

= административная (управленческая) деятельность (постановка проблем, принятие решений, планирование, прогнозирование, снижение трудоёмкости обработки управленческой информации, механизация и автоматизация трудовых процессов и т.д.);

= профессиональная компетентность, включающая высокий уровень знаний, способности, необходимые для выполнения управленческих функций, нестандартное владение умениями, профессиональный опыт;

= стиль управления и степень владения демократическими методами коллективной работы;

= личностные качества: общие, универсальные свойства личности (эрудиция, внешний вид, общительность, честность и др.) и специфические, определяемые характером конкретной профессиональной деятельности.

Второй параграф «Компетентность как основное условие обеспечения качества управленческих решений в социальных учреждениях» посвящён рассмотрению и обоснованию положения о том, что компетентность и профессионализм руководителя является, в настоящее время, основным показателем эффективности деятельности как руководителя, так и всей организации в целом. Проведя компаративный анализ результатов проведённого исследования и теоретического материала по данному вопросу, автор даёт комплексное понятие «профессионализма» руководителя организации, условно выделяя при этом четыре вида компетенции: профессиональную, социальную, методологическую, коммуникативную, и соответствующие им требования.

В рамках вопроса компетентности и профессионализма руководителя организации особое внимание уделяется его лидерским качествам, способностям современного управляющего применять нетрадиционные методы управления, которые строятся на передаче работникам некоторых полномочий и упрощении управленческих процессов, способностям вдохновить, повести за собой и поощрить других.

Автор работы делает вывод, что рассмотренные лидерские качества являются неотъемлемой компонентой личности современного руководителя, а, учитывая специфику деятельности социальных учреждений, которая часто заставляет его действовать в ситуациях неопределённости, разрешения новых, уникальных проблем, они становятся ещё и «незаменимыми помощниками» в выполнении руководителем его главной функциональной обязанности – принятии эффективных управленческих решений.

Третий параграф «Специфика управленческой деятельности в социальных учреждениях и проблема эффективности» дополняет перечень выделенных и обоснованных критериев эффективности. Последовательно рассматривая процесс принятия решения через призму функций управления, автор приходит к выводу, что качественное выполнение каждой из них, будь то планирование, организация, мотивация или контроль, является залогом общей эффективности. Этому же мнению придерживаются и участники интервью, отмечая, что в процессе деятельности ими выполняются все функции управления, что каждая из них по-своему важна и вся ответственность за качество предоставляемых услуг и эффективность деятельности организации в целом лежит именно на них.

Таким образом, подтверждается сделанный ранее вывод о высоких требованиях к руководителю социального учреждения, о необходимости умений и способностей грамотно

организовать процесс управления. Данное положение, в свою очередь, предполагает качественное и эффективное выполнение процесса разработки и принятия управленческого решения.

По данным проведённого экспертного опроса руководителей высшего и среднего уровня системы социальной защиты и социального обслуживания населения, в этом же параграфе приводятся выявленные причины успешной/неуспешной реализации, а также невыполнения управленческих решений.

К первой группе причин успешной реализации относятся такие как наличие материального поощрения, моральное признание результатов труда (грамоты, благодарственные письма и др.); удовлетворение от самого процесса выполнения; жёсткий контроль за выполнением и др. Среди причин неуспешной реализации и/или нереализации управленческих решений выделяются следующие: недостаточное владение профессиональными навыками; отсутствие регламента и контроля; нехватка времени, общая загруженность; слишком отдалённые цели и др. Анализ выявленных причин подтверждает основные гипотезы диссертационного исследования и может быть использован руководителями высших и средних уровней управления системы социальной защиты населения в качестве рекомендаций по эффективной деятельности.

В *Заключении* подводятся итоги диссертационного исследования, даётся их общая характеристика.

Основное внимание при оценке управленческой деятельности руководителей социальных учреждений сосредоточено на эффективном выполнении ими таких функций как планирование, организация, мотивация и контроль. Процессу разработки и принятия управленческих решений, который является ключевым в деятельности руководителей социальных учреждений, не уделяется должного внимания. Разработку и принятие решений необходимо считать целенаправленным процессом управленческой деятельности руководителей социальных учреждений.

Выявленные показатели эффективности процесса разработки и принятия управленческих решений позволили определить наиболее значимые факторы для социальных учреждений.

Оценка управленческой деятельности руководителей социальных учреждений основывается, как правило, только на показателях эффективности их деятельности. Такой важный параметр как «качество», как правило, отсутствует при подготовке управленческих решений руководителями социальных учреждений, что является одной из основных причин, препятствующих более эффективному функционированию этих учреждений.

Основные публикации по теме диссертационной работы:

1. Рушева, А.В. От качества к эффективности в принятии управленческого решения /А.В. Рушева / Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки. Выпуск 1 (4) Н.Новгород: изд-во ННГУ, 2006. – С. 402-407 (0,4 п.л.) ISSN 1811-5942

2. Рушева, А.В. К вопросу о значении нематериального стимулирования персонала социальных учреждений /А.В.Рушева/ Личность. Культура. Общество. (Международный журнал социальных и гуманитарных наук). Т. VIII. Спец. выпуск 1 (33). 2006 г. – С. 195-201. (0,32 п.л.) ISSN 1606-951X
3. Рушева, А.В. Корпоративная культура как источник эффективности организации /А.В. Рушева / Вестник ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки. Вып. 1 (5). Н.Новгород: изд-во ННГУ, 2006. – С. 339-346 (0,6 п.л.). ISSN 1811-5942
4. Рушева, А.В. Проблемы выбора профессии и подготовки к ней будущего специалиста по социальной работе /А.В. Рушева // Государственное регулирование экономики. Региональный аспект. Материалы Четвёртой Международной научно-практической конференции: в 2 т. Том II. – Н.Новгород: изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2003 г. – С. 322-325. (0,2 п.л.) ISBN 5-85746-674-1
5. Рушева, А.В. Особенности профессиональной подготовки специалиста-менеджера в социальной сфере /А.В. Рушева // Социология социальных трансформаций /Под общей ред. Проф. Саралиевой З.Х. – Н.Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2003. – С. 355-357. (0,1 п.л.) ISBN 5-93116-048-5
6. Рушева, А.В. Влияние малых социальных групп на принятие управленческого решения /А.В. Рушева // Малая социальная группа: социокультурный и социопсихологический аспекты: В 2-х т. Том 2 / Под общей ред. проф. Саралиевой З.Х. – Н.Новгород: изд-во НИСОЦ, 2004. – С. 300-303. (0,15 п.л.) ISBN 5-93116-061-2
7. Рушева, А.В. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в управлении деятельностью социальных служб /А.В. Рушева / Перспективы: Сборник научных статей аспирантов /Составитель и научный редактор З.Х. Саралиева – Вып. 3. Н.Новгород: НИСОЦ, 2003. – С. 184-194. (0,5 п.л.) ISBN 5-93116-055-8
8. Рушева, А.В. Процесс принятия решения через призму управленческих функций (на примере деятельности руководителя социальной службы) /А.В. Рушева / Перспективы: Сборник научных статей аспирантов /Составитель и научный редактор З.Х. Саралиева – Вып. 4. Н.Новгород: НИСОЦ, 2005. – С. 309-324. (0,6 п.л.) ISBN 5-93116-064-7
9. Рушева, А.В. Стили и подходы к принятию решений в социальных службах /А.В. Рушева // Организация в фокусе социологических исследований: В 2-х т. Том. 2/ Под общей редакцией проф. Саралиевой З.Х. – Н.Новгород: изд-во НИСОЦ. – С. 214-220. (0,3 п.л.) ISBN 5-93116075-2
10. Рушева, А.В. Гендерный аспект управления социальными службами /А.В. Рушева // Гуманитарные ценности общества: история и современность: материалы научно-теоретической конференции ВятГГУ, Киров. 24-25 ноября 2005 г. – С. 244-245. (0,15 п.л.) ISBN 5-93825-261-X
11. Рушева, А.В. Понятие «экономической эффективности» деятельности учреждений социальной сферы /А.В. Рушева // Государственное регулирование экономики. Региональный аспект. Материалы Пятой Международной научно-практической конференции: в 2 т. Том 2. – Н.Новгород: изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2005 г. – С. 389-393. (0,28 п.л.) ISBN 5-85746-882-5
12. Рушева, А.В. Компетентность руководителя социальной службы /А.В. Рушева / Перспективы: Сборник научных статей аспирантов /Составитель и научный редактор З.Х. Саралиева – Вып. 5. Н.Новгород: НИСОЦ, 2006. – С. 206-213. (0,4 п.л.) ISBN 5-93116-076-0
13. Рушева, А.В. Фактор здоровья в деятельности специалистов по социальной работе /А.В. Рушева // Молодой России – здоровый образ жизни: сборник статей и материалов региональной

научно-практической конференции «Мы – надежда XXI века». Н.Новгород, ННГУ, 19 сентября 2005 г. – С. 61-63. (0,1 п.л.) ISBN 5-85746-866-3

14. Рушева, А.В. Субъективизм в принятии управленческих решений /А.В. Рушева // Девиация и делинквентность: социальный контроль. В 2-х т. Том. 2/ Под общей редакцией проф. Саралиевой З.Х. – Н.Новгород: изд-во НИСОЦ, 2006. – С. 176-180. (0,2 п.л.) ISBN 5-93116-080-9

Подписано в печать 16.04.2007. Формат 60×84 1/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 1. Зак. 416. Тир. 100.

Типография Нижегородского госуниверситета.
Лиц. ПД № 18-0099 от 04.05.2001.
603000, Н. Новгород, ул. Б. Покровская, 37.

