Таким образом, методологический подход к исследованию эффективности деятельности коммерческих организаций предполагает комбинацию социологических и экономических методов исследования, что отражает социально-экономические особенности объекта исследования и цели субъекта, осуществляющего оценку.

## Список литературы

1. *Иванов, Ю.Н., Хомченко, Т.А.* Применение СНС в странах с переходной экономикой // Вопросы статистики. – 1996. – № 10.

2. *Коупленд, Т., Колер, Т., Мурин, Д.* Стоимость компании: оценка и управление. – М., 2002.

3. *Норт, Д.* Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. – М., 1997.

4. *Севриновский, В.* Развитие систем банковского мониторинга: анализируя мировой опыт // Банки и технологии. – 2001. – №5.

© Макин И.О., 2009

***Р.А. Чаленко***

# СИСТЕМООБРАЗУЮЩИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В УПРАВЛЕНИИ КОРПОРАЦИЯМИ

***Аннотация.*** *Анализируются формальные и неформальные взаимодействия в управлении корпорациями. Предлагается алгоритм интеграции формальной и неформальной структур в интересах корпорации.*

***Ключевые слова:*** *корпорация, формальные и неформальные структуры, межличностные взаимодействия, уровень доверия.*

Корпорация представляет собой сложную социально-экономическую и техническую систему, интегрирующую разнообразные ресурсы и факторы, людей, и предприятия, объединившиеся для осуществления совместной деятельности и достижения общих целей. В социально-экономической системе главным и наиболее активным элементом выступает человек. В основе этой системы лежит совокупность общественных, коллективных (групповых) и личных интересов, которая влияет на ее состояние и развитие. Рациональные системы являются жизнеустойчивыми, подвижными, имеют способность к самоуправлению и самоорганизации.

Корпорации относятся к динамическим системам, которые постоянно меняют свои параметры во времени и являются многоуровневыми, состоящими из входящих в них организаций (подразделений). Каждую организацию (подразделение) в свою очередь можно рассматривать как самостоятельную экономическую систему.

Корпорации принадлежат к развивающимся системам, в которых одновременно протекают процессы функционирования и развития. В процессе функционирования они реализуют свою основную производственную функцию, в процессе развития проходят качественные преобразования в производственной деятельности.

Корпорации относятся к стохастическим системам, поведение которых можно предсказывать только в вероятностных категориях. Вероятностный характер корпораций обусловлен как общей политической и экономической ситуацией в стране и другими переменными факторами внешней среды, так и неопределенностью в поведении системы и ее элементов. Общей целью системы управления корпорацией является обеспечение стабильности и эффективности её функционирования.

Анализ функциональной структуры интегрированной производственной системы (корпорации) показал, что она имеет существенно распределенный характер в том смысле, что каждая из функций управления жизненный циклом имеет свою интерпретацию во всех фазах жизненного цикла на всех уровнях социально-управленческой иерархии. При этом подавляющее большинство связей между функциями носит управленческий характер. Из этого следует, что производство необходимо рассматривать как коллектив распределенных социально-управленческих систем, обладающих своим поведением. Соответственно требуется развитие новых методов исследования и проектирования социально-управленческих систем, ориентированных на описание и учет их поведенческого аспекта.

Данное исследование вызвано необходимостью выработки комплекса социально-управленческих мер, направленных на преодоление системного кризиса, который переживает современное российское общество, охватившего, по существу, все сферы жизнедеятельности людей, негативно отразившегося на уровне и качестве жизни населения, состоянии трудовых ресурсов, повышении уровня конфликтности, снижении конкурентоспособности современных российских организаций.

Под функциональным представлением системы понимается совокупность действий (функций), которые необходимо выполнять для реализации целей функционирования системы.

Макроскопическое представление характеризует систему как единое целое, находящееся в системном окружении (среде). Это означает, что реальная система не может существовать вне системного окружения (сре-

ды), а окружающая среда представляет собой ту систему, в рамках которой выбраны интересующие нас объекты. Следовательно, система может быть представлена множеством внешних связей со средой.

Иерархическое представление основано на понятии подсистемы и рассматривает всю систему как совокупность подсистем, связанных иерархически.

И наконец, процессуальное представление в социально-управленческом исследовании характеризует состояние системы во времени.

Иерархию системности можно предстваить следующим образом.

Системность среды, окружающей человека и включающей в себя системность:

окружающей среды;

человеческого общества;

взаимодействия человека со средой, ведущей к возникновению проблем при проектировании и исследовании.

Системность познавательной деятельности, включающей:

анализ и синтез;

диалектичность;

системность результатов познания (духовная культура, модели).

Системность практической деятельности, включающей:

целенаправленность;

алгоритмичность;

системность результатов деятельности в технике и материальной культуре.

Учет общесистемных универсальных закономерностей позволяет выявить направление развития (совершенствования и организации) или деградации сложных систем различной природы, а также понять процессы, возникающие в кризисной ситуации, и определить эффективные методы управления сложными системами различной природы. Кроме того, общесистемные закономерности позволяют с помощью аналогий и изоморфизма переноести знания об основных процессах, происходящих в сложных системах, из одной области в другую.

Закономерность энтропийного динамического равновесия или энтропийного баланса позволяет определить условие организации (самоорганизации) и дезорганизации открытых систем различной природы. Энтропийное равновесие между порядком (организованностью) и беспорядком (дезорганизованностью) обеспечивает стабильность системы. Для обеспечения стабильности и прогрессивного развития системы необходимо рационально управлять:

1) амплитудой и частотой энтропийного колебания;

2) уровнем обеспечения энтропийного равновесия (баланса);

3) и эффективно отводить излишнюю энтропию из данной системы во вне (в другие системы или во вселенную).

Закономерность зависимости потенциала системы от ее структуры позволяет отличать системы от псевдосистем. Эта закономерность определяет состояние динамического равновесия между порядком и беспорядком, между организованностью и дезорганизованностью систем различной природы и в значительной степени предопределяет причины конфликтов в корпорации.

Данная закономерность универсальна, действует в любой системе, в которой приемлемо использование понятия вероятности событий, с которыми связано определение самой энтропии.

Окружающий нас реальный мир состоит из открытых систем, степень открытости ($\alpha$) которых лежит в пределах $0<\alpha<\alpha_{макс}$ зависит от интенсивности обмена энергией (E), информацией (I) и веществом (G) с окружающей средой или другими системами.

Отмечено, что при увеличении степени открытости систем ($\alpha$) происходит уменьшение энтропии и наведение порядка более точно не в целом по всем параметрам, а только по одним показателям, или параметрам системы и, наоборот, увеличение энтропии по другим показателям (параметрам) и увеличение беспорядка системы по этим параметрам.

Если, например, окружающая среда преднамеренно агрессивна по определенным параметрам и увеличится открытость системы, то такая агрессивная среда может деградировать и даже разрушить систему. Поэтому систему следует защищать от агрессивной среды путем уменьшения степени открытости.

Таким образом, равновесие между беспорядком и порядком в целом по всем параметрам системы предполагает их неравенство для отдельных частей и отдельных параметров. Развитию любой корпорации соответствует сложное изменение границ между двумя равными противоположностями – порядком и беспорядком; увеличение упорядоченности, организованности системы обусловлено увеличением порядка по одним определенным параметрам системы и увеличением беспорядка (дезорганизованности) по другим параметрам, а не путем общего перехода от беспорядка к порядку, или, наоборот, по всем параметрам системы. При этом устойчивость системы определяется отношениями значений меры порядка или беспорядка для соответствующих параметров по методу Фибоначчи и «золотой пропорции», делящей целое на две неравные доли (2/3 = 0,618 и 1/3=0,382).

Установлено, что в феномене «золотой пропорции» заключены не только фундаментальные пропорции, но и базисная метрика, способные гар-

монизовать многие технические, экономические, финансовые, социальные и другие отношения.

В связи с переходом крупных российских предприятий от административных, бюрократических методов управления к корпоративным методам особо актуальной становится организационно-управленческая проблематика. Это вызвано, во-первых, социально-организационными и социокультурными особенностями функционирования предприятий в условиях развития рыночных механизмов хозяйствования. Во-вторых, реформированием систем управления и изменением структуры собственности и, как следствие, разделением функций собственника и управленцев корпорации. В связи с этим анализ формальных и неформальных коммуникаций в корпоративном управлении актуализируется.

Последние тенденции в изучении проблем, возникающих на стыке менеджмента и корпоративного управления, сформировавшиеся в России в 1998 г. и западный опыт последних трех десятилетий в сфере корпоративного управления подтверждают значимость неформальных коммуникаций.

Оптимизация организационного построения компаний предполагает гармоничную коммуникацию формальной организационной структуры предприятия с неформальными элементами, соотношение между которыми очень подвижно и зависит от множества внутренних и внешних факторов.

Анализ подходов и оптимальных стилей управления дает возможность акцентировать внимание на взаимодействии работников и руководителей в рамках вторичных малых групп в организациях, которым свойственно формирование внеформальных коммуникационных схем. Именно такие коммуникации увеличивают или уменьшают трансакционные издержки, которые возникают при межличностных взаимодействиях в организации.

В связи с этим уровни трансакционных издержек и доверия при коммуникациях в компании характеризуются обратной взаимосвязью, а уровни доверия и использования неформальных коммуникаций прямо связаны с продвижением компании на более высокую стадию жизненного цикла и увеличенному сегменту рынка.

Неформальные коммуникации – организационные коммуникации, независимые от структурной иерархии организации. Когда сотрудники общаются друг с другом в неформальной среде – в столовой, в коридорах и на корпоративных оздоровительно-развлекательных мероприятиях, это примеры неформальных коммуникаций. Работники часто дружат друг с другом и общаются между собой на неофициальном уровне. Система неформальных коммуникаций в организации служит двум важным целям – благодаря ей сотрудники удовлетворяют свою потребность в социальном взаимодействии; она способна повысить показатели деятельности орга-

низации, создав альтернативные, порой более быстрые и эффективные каналы коммуникации.

Обычно «формальность» какого-либо явления связывается с внешними рамками, формой, высокой степенью определенности, структурированности, стабильности и абстрактности; «неформальность» – с внутренним содержанием, конкретностью, «реальностью», неопределенностью

В целом логика развития и исследований неформальных отношений и неформальной коммуникации в России берет начало от выделения неформального компонента экономики (как особого феномена, присущего отдельным, как правило, маргинальным, секторам экономики и категориям экономических субъектов), к признанию универсальности неформальных отношений, их неразрывной и естественной связи с формальной экономикой. В рамках этого подхода неформальная коммуникация не рассматривается в отрыве от формальной, а предполагаются взаимопроникновение и взаимовлияние этих состояний. В то же время, как указывают некоторые эксперты, основное внимание наших исследователей с самого начала фокусировалось в большей степени на природе изучаемого феномена, его связях с формальным регулированием и формальным управлением, чем на проблемах его наиболее полного измерения.

Любое сообщество людей – от первичного коллектива до общества в целом – это прежде всего социокультурная система, а не просто собрание индивидов, стабильность и развитие в которой зависит не только от управленческих решений, но и от социокультурных норм, устанавливаемых в такой системе. В настоящее время предпринимается все больше попыток осуществить анализ современных социокультурных систем с точки зрения системного подхода.

С целью организации устойчивого развития социокультурных систем управленческий процесс должен представлять собой замкнутый контур с обратной связью. При этом управление признается удовлетворительным только тогда, когда оно положительно оценивается большинством субъектов социокультурной системы. Причем эта оценка должна носить долговременный характер.

Тенденция к возрастанию энтропии, понижению уровня упорядоченности – есть свойство деградирующих социокультурных систем. Именно в этих случаях возникает необходимость введения в систему управления регулярного социального самоорганизующего менеджмента, который призван обеспечить устойчивое развитие социокультурной системы путем создания определенных условий.

Коммуникационная сеть распадается на систему формальных и неформальных взаимоотношений в рамках социума. Формальная структура отношений определяет разделение ответственности и уровни власти. Таким образом, при анализе формальной структуры социума получаем только

часть информации о том, как происходят процессы взаимодействия и, в частности, не получаем объяснений особенностей межличностного взаимодействия. Формальная структура социума базируется на спецификации правил и регулирующих положений, которые управляют жизнедеятельностью индивидов в рамках социума, а также пределах регламентированных способов коммуникаций. Формализованная структура оказывает решающее влияние на взаимодействие между разными иерархическими уровнями, а уровень соответствия реально функционирующей и формально декларируемой социальной структуры влияет на изменение структурной энтропии в социуме.

Неформальные отношения существуют повсеместно, в любом, даже сильно формализованном, социуме. Неформальные коммуникации представляют собой всепроникающий и сложный процесс. Здесь необходимо выделить следующий момент: неформальный обмен информацией часто играет бóльшую роль в стабилизации, в обеспечении устойчивости социума, чем формальный, и недаром его значение сегодня как бы открыто заново. Неформальный способ получения информации существует параллельно с официальным информированием членов социума.

Постоянно возникающее противоречие и взаимодействие, неизбежное вступление их в тесный контакт может стимулировать дальнейшее развитие общественных систем. Социальный самоорганизующийся менеджмент, использующий для мониторинга показатели структурной и культурной энтропии, с одной стороны, будет в полной мере ориентирован на учет жизненных реалий социокультурной системы, а с другой – на устойчивое ее развитие.

Именно с точки зрения системного подхода среди множества способов управления неформальными коммуникациями наиболее действенным исследователями признается совмещение руководителем формальных функций менеджера и функций естественного лидера группы, так как лидерские качества определяют возможности руководителя в управлении неформальными образованиями.

Критерием оценки эффективности руководителя может быть продолжительность исполнения принятых решений. Таким образом, ускорение процедур управления корпорациями как результат использования неформальных коммуникаций есть снижение трансакционных издержек, что способствует успешности в развитии корпорации.

## Список литературы

1. *Буданцев, Ю.* Социология массовой коммуникации. – М., 1995;

2. *Ваганов, П.И.* Инновационное управление и управленческие инновации: концептуальные предпосылки и основы системного моделирования. – СПб.: СПбГУЭФ, 2002;

3. *Виханский, О.С.* Стратегическое управление. – М.: МГУ. – 2001;

4. *Карлова, Т.В.* Системные принципы объекта управления: социологический анализ. – М.: Янус – К, 2004.

© Чаленко Р.А., 2009

***В.А. Алексеенко***

# МЕТОДОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНО-ФИЛОСОФСКОГО АНАЛИЗА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗОВ

***Аннотация.*** *В статье показано методологическое значение философского подхода к анализу системы управления качеством образовательной деятельности российских вузов. Особое внимание уделяется принципам диалектики.*

***Ключевые слова:*** *методология, качество образования, управление качеством образования, метод диалектики.*

В начале третьего тысячелетия в образовательном пространстве Российской Федерации происходят поистине глобальные изменения, связанные с реформированием системы образования страны, в том числе и системы высшего профессионального образования, и, как следствие, ее подсистем – систем качества высшего образования и систем управления качеством образовательной деятельности вузов страны. Система управления качеством образовательной деятельности вузов относится к классу социально-экономических систем. «А это значит, что основополагающим ее элементом является человек, деятельность человека определяет особенности всех процессов ее функционирования и развития. Связи, благодаря которым существует эта система, характеризуют сложные и противоречивые отношения между людьми, основанные на их интересах, ценностях, мотивах и установках»[1]. Поэтому социально-философский анализ системы управления качеством образовательной деятельности вузов страны – важнейшая задача философских, общенаучных и специальных областей знаний. Он способствует формированию адекватной процессу исследования методологической базы познания.

Практика научных исследований показывает, что их успех в значительной степени зависит от методологии.

[1] *Коротков, Э.М.* Исследование систем управления – М.: ООО Издательско-Консалтинговое Предприятие «ДеКА», 2004. – С. 47.