

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

Социология управления

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

39.03.03 «Организация работы с молодежью»

Владивосток 2017

Рабочая программа дисциплины Социология управления составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.03 «Организация работы с молодежью» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель:

Султанова Е.В, канд. социол. наук, доцент кафедры управления, sultanovaev@mail.ru

Утверждена на заседании кафедры управления от 16.05.2017 г., протокол № 15.

Редакция 2017 г. утверждена на заседании кафедры управления от 16.05.2017 г., протокол № 15.

Заведующий кафедрой (разработчика) _____ Т.В. Варкулевич
подпись *фамилия, инициалы*

« ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) _____ Т.В. Варкулевич
подпись *фамилия, инициалы*

« ____ » _____ 20__ г.

1 Цель освоения дисциплины «Социология управления»

Цель дисциплины состоит в изучении проблем социологии управления как отрасли научного знания, ознакомлении с социологическими теориями управления, выявлении специфики социальных отношений в процессах управления; ознакомлении с социологическими методами анализа управленческих процессов. С учётом специфики курса предполагается научить студентов применять общие методы изучаемой дисциплины в изучении проблем деятельности различных форм организаций и социальных систем. Особое внимание уделить системному подходу в изучении принципов, методов и механизмов управления.

Задачи дисциплины:

- Обеспечение слушателей знаниями в области теории и практики социального управления с позиции гуманизма.
- Формирование современного управленческого мышления, востребованного в социальном плане современной Россией.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Социология управления», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Социология управления», являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
ОПОП 39.03.03 «Организация работы с молодежью»	ОПК-4	готовностью к кооперации с коллегами, к работе в коллективе	Знания:	социологию групп, организаций и коллективов
			Умения:	организовывать и реализовывать эффективное социальное взаимодействие в коллективе
			Владения:	- готовностью к кооперации с коллегами, к работе в коллективе; - навыками эффективного взаимодействия в социальной группе и организации
	ПК-6	способностью планировать и организовывать работу в молодежных сообществах	Знания:	подходы, приемы и методы планирования и организации работы в молодежных сообществах
			Умения:	инициировать, организовывать и оценивать результаты работы в молодежных сообществах
			Владения:	широким спектром альтернативных стратегий организации работы с молодежью
	ПК-7	способностью	Знания:	особенности и условия

		вырабатывать организационные решения проблем в молодежной среде		экономического обеспечения молодежных проектов, становления молодежного предпринимательства, НКО
			Умения:	инициировать, организовывать и оценивать результаты социально-экономических проектов
			Владения:	- практическими навыками формирования и оценки проектов в молодежной сфере; - методологией анализа и синтеза решений при формировании эффективных управленческих решений

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Социология управления», являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

3 Место дисциплины «Социология управления» в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Социология управления» относится к базовой части профессионального цикла учебного плана ОПОП 39.03.03 «Организация работы с молодежью».

Для успешного освоения курса студенты ОПОП 39.03.03 «Организация работы с молодежью» должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Социология» и «Психология».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Социология управления», базируются дисциплины «Социальные инновации», «Управление проектами».

4 Объем дисциплины «Социология управления»

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)					Объем СРС, час	Форма аттестации		
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная					Внеаудиторная	
							лек	прак	лаб			ПА	КСР
ОПОП 39.03.03 «Организация работы с молодежью»	ОФО	Бл.1.Б.2	6	4	144	17	34		9		84	Экзамен	
	ОЗО	Бл.1.Б.2	4	4	144	8	6		9		121	Экзамен	

5 Структура и содержание дисциплины «Социология управления»

5.1 Структура дисциплины «Социология управления»

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем),

структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины «Социология управления»

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Теоретико-методологические аспекты дисциплины	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
2	Эволюция управленческой мысли	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
3	Социальная организация в системе управления	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
	Феномен мотивации	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
5	Власть и лидерство в организации	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
6	Организационная культура	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
7	Коммуникации и обратная связь в управлении	Лекция	2	1	9
		Практическое занятие	4	2	
8	Социальная напряжённость в трудовом коллективе и пути её разрешения	Лекция	3	1	10
		Практическое занятие	4	2	
9	Концепция управления персоналом	Лекция	2	1	11
		Практическое занятие	4	2	

5.2 Содержание дисциплины «Социология управления»

Таблица 4 – Содержание дисциплины

№	Название и содержание темы лекций и практических занятий	Литература по теме (ссылка на источник из раздела 9)	Формы и методы проведения занятий	Форма текущего контроля	Виды СРС

№	Название и содержание темы лекций и практических занятий	Литература по теме (ссылка на источник из раздела 9)	Формы и методы проведения занятий	Форма текущего контроля	Виды СРС
1	<p>Теоретико-методологические аспекты дисциплины. Феномен управления – подходы, понятия, роль в развитии человека и общества. «Управление» и «менеджмент». Управленческие революции в истории человечества. Особенности управления на современном этапе. Объект, предмет, задачи и функции дисциплины. Методы социологии управления. Системный, процессный, ситуационный подход в управленческой науке. Социальное управление. Субъект и объект социального управления. Новые подходы в социологии управления. Социальные законы и закономерности.</p>		<p><i>лекция-презентация</i></p>	<p>Устный опрос.</p>	
2	<p>Эволюция управленческой мысли. Становление и развитие управленческой мысли. Основные школы западной управленческой мысли. Современная управленческая мысль. Управленческая мысль в России: дореволюционные теории, советская управленческая мысль, постсоветская управленческая мысль.</p>		<p><i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i></p>	<p>Устный опрос. Оценка учебного проекта</p>	<p>Разработка презентации и учебных проектов</p>

№	Название и содержание темы лекций и практических занятий	Литература по теме (ссылка на источник из раздела 9)	Формы и методы проведения занятий	Форма текущего контроля	Виды СРС
3	<p>Социальная организация в системе управления. Сущность организации её типы, виды. Формы управления социальной организацией. Социальная организация: признаки, структура. Элементы социальной организации. Социальные свойства организации. Социальные цели и функции. Понятие социотехнических систем. Типы социотехнических систем. Организационно-массовые отношения: аудиторные и клиентурные. Формальные организации и их роль в управлении общественными отношениями. Внеформальная самоорганизация. Неформальные организации и их роль в общественных отношениях и во внутриорганизационных процессах. Коллектив как совокупность подчиненных и коллектив как персонал организации. Элементы структуры коллектива.</p>		<p><i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i></p>	<p>Устный опрос. Оценка учебного проекта</p>	<p>Разработка презентации и учебных проектов</p>
4	<p>Феномен мотивации. Понятие мотивации. Теории мотивации. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу. Двухфакторная теория мотивации Ф. Херцберга. Приобретаемые потребности Д. Макклелланда. Теория ожидания В. Врума. Теория справедливости Дж. Стейси Адамса. Модель Д. Портера и Э. Лоулера. Стратегия модификации (партисипативная теория). Методы исследования мотивации. Мотивация труда персонала. Управление трудовыми противоречиями в коллективе. Управление дисциплинарными отношениями на предприятии. Риск в управлении.</p>		<p><i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i></p>	<p>Устный опрос, Оценка учебного проекта</p>	<p>Разработка презентации и учебных проектов</p>

№	Название и содержание темы лекций и практических занятий	Литература по теме (ссылка на источник из раздела 9)	Формы и методы проведения занятий	Форма текущего контроля	Виды СРС
5	<p>Власть и лидерство в организации. Власть и управление. Типология власти. Определение и социологическое понимание бюрократии. Цивилизационный аспект бюрократии. Бюрократизм. Образование клик. Социальная иерархия. Социальные законы иерархии. Лидерство в управлении. Менеджер – как социальный феномен. Лидер – как психологический феномен. Понятие стиля лидерства и руководства. Подходы к изучению стилей лидерства и руководства: Г. М. Андреевой, Р. Блейка и Д. Мутон, Т. Конно, Д. Макгрегора, Р. Лайкерта и др. Соотношение стиля руководства и его эффективности. Критерии эффективности. Подходы к стилям руководства.</p>			Устный опрос, Оценка учебного проекта	Разработка презентации и учебных проектов
6	<p>Организационная культура. Понятие культуры, организационная культура, её происхождение. Уровни организационной культуры Элементы организационной культуры. Типология организационной культуры: Г. Хофшted. Типология организационной культуры: Т. Дейл и Р. Акофф. Типология организационной культуры: С. Ханди. Диагностика эффективности организационной культуры. Методы изучения организационной культуры. Изменение организационной культуры.</p>		<i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i>	Устный опрос, Оценка учебного проекта	Разработка презентации и учебных проектов

№	Название и содержание темы лекций и практических занятий	Литература по теме (ссылка на источник из раздела 9)	Формы и методы проведения занятий	Форма текущего контроля	Виды СРС
7	Коммуникации и обратная связь в управлении. Социальная коммуникация. Коммуникации в организации и их роль. Виды управленческой информации. Коммуникационный процесс и его структура. Коммуникационная сеть. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи. Пути улучшения системы коммуникаций. Психологические закономерности общения. Этика делового общения. Формы управления общением.		<i>лекция-беседа, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i>	Устный опрос, Оценка учебного проекта	Разработка презентации и учебных проектов
8	Социальная напряжённость в трудовом коллективе и пути её разрешения. Социальный конфликт. Виды конфликтов в организации. Пути разрешения конфликтов. Управление конфликтами в организации.		<i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i>	Устный опрос, Оценка учебного проекта	Разработка презентации и учебных проектов
9	Концепция управления персоналом. Развитие кадрового менеджмента: ретроспектива и современность. Социальная технология. Управление как социальная технология: экономическая парадигма, органицистская парадигма, гуманистическая парадигма и HR-технологии. Гуманитарная технология и ее роль в управленческом процессе в организации. Кадровая политика организации. Планирование карьеры. Развитие социальной среды и повышение качества жизни персонала. Система управления персоналом. Особенности системы управления персоналом в фирмах развитых капиталистических стран. (США, Японии, Германия и др.). Управление персоналом в России.		<i>лекция-презентация, доклады-презентации, семинар-дискуссия</i>	Устный опрос, Оценка учебного проекта	Разработка презентации и учебных проектов

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Социология управления»

Дисциплина «Социология управления» читается в 4 семестре. В соответствии с учебным

планом общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часов), из них 60 час — аудиторная работа, самостоятельная работа студентов 84 часа.

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

Программа дисциплины предполагает проведение лекционных и практических занятий, в результате изучения которых студенты должны овладеть знаниями, умениями и навыками анализа и принятия решений по проблемам функционирования жилищно-коммунального хозяйства.

В рамках лекционных занятий осуществляется чтение лекций по основным вопросам курса, а также использование интерактивных образовательных технологий, таких как проведение семинара-дискуссии, с разбором конкретных ситуаций.

Для лучшего усвоения учебного материала и подготовки к семинарским занятиям планируется активная внеаудиторная самостоятельная работа студентов с учебной литературой, с нормативными, методическими и справочными материалами, периодическими изданиями.

Контроль успеваемости осуществляется в соответствии с текущей системой оценки знаний студентов.

Текущий контроль предполагает:

- проверку уровня самостоятельной подготовки студента при выполнении индивидуального задания;
- оценку активности и подготовленности в рамках опросов, дискуссий, разборов кейсов по основным моментам изучаемой темы.
- оценку участия и грамотности проведения экспертной оценки студентами друг друга и работ авторитетных авторов в области государственного и муниципального управления
- тестирование остаточных знаний (предварительные аттестации).

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (эссе) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента.

В рамках самостоятельной работы должны быть изучены нижеприведенные вопросы. Вопросы распределяются между студентами самостоятельно, подготавливаются в форме конспекта (все) и научного доклада (один на выбор). Часть вопросов, подготовленных в форме научного доклада, заслушиваются на практических занятиях, обсуждаются и

оцениваются всеми студентами. Остальные вопросы готовятся в электронном виде, рассылаются остальным для взаимной оценки.

1. Теория рационализации Ф. Тейлора.
 2. Управленческая организация, как вид социальной организации и как социалистическая система.
 3. Системный подход к управлению и управляемым процессом.
 4. Иерархическая теория потребностей по Маслоу.
 5. Взаимодействие индивидов и социальных групп в агрессивной среде.
 6. Социальная организация как социальная система.
 7. Теория стилей руководства Д.Макгрегора.
 8. Теория времени и пространства в социологии управления.
 9. Организационная культура.
 10. Социальные технологии.
 11. Теория «человеческих отношений» Э.Мэйо.
 12. Характеристика субординации, реординации, координации как метода управления.
 13. Характеристика видов манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.
 14. Концепция Пьера Бурдьё о социальном пространстве.
 15. Методы выявления противоречий между управляющей и управляемой системами.
- Понятие модели социального управления.
16. Понятие социальных конфликтов. Возникновение социальных конфликтов, субъективное и объективное.
 17. Комплексный подход к управлению и управляемым процессом, сочетание групповых и общечеловеческих ценностей, интересов и потребностей.

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

Для организации самостоятельной работы обеспечены укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд, и доступ к электронным базам данных ведущих библиотек. В университете обеспечен свободный доступ к внутренним информационным ресурсам – Хранилище полнотекстовой учебно-методической и научной информации ВГУЭС. Часть материалов находится в открытом доступе, часть доступна по учетной записи всем студентам ко всем материалам.

Во ВГУЭС обеспечен беспроводной доступ к сети Интернет, оборудованы компьютерные классы, реализована единая информационная образовательная среда, включающая средства обучения и контроля: электронный каталог библиотеки, хранилище полнотекстовых электронных материалов, ИС тестирования СИТО, ИОС Аванта, система для проведения вебинаров, видео-конференций, сервер видео-лекций. В таблице 6 приведен перечень вопросов для самостоятельного изучения, перечень учебно–методической и справочной литературой, печатных и электронных авторских разработок, рекомендуемых для самостоятельной работы приведен в разделе 9.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Социология управления»

- а) основная литература

1. Основы менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности «Менеджмент организации» / [авт.: Э. М. Коротков, И. Ю. Солдатова, М. А. Чернышев и др.] ; под ред. И. Ю. Солдатовой, М. А. Чернышева. - 2-е изд. - М. : Дашков и К°, 2017. - 272 с.
2. Архипова, Н. И. Основы управления персоналом. Краткий курс для бакалавров: [учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Управление персоналом"] / Н. И. Архипова, О. Л. Седова ; [Рос. гос. гуманитар. ун-т]. - М. : Проспект, 2016. - 232 с.
3. Оксинайд, К. Э. Организационное поведение: учебник [для студентов вузов, обуч.] по специальности "Управление персоналом" / К. Э. Оксинайд. - М. : КНОРУС, 2016. - 472 с.
4. Добренчиков, В. И. Социология: учебник для студентов вузов / В. И. Добренчиков, А. И. Кравченко. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 624 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
5. Кибанов, А. Я. Управление трудовыми ресурсами: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов, Е. А. Митрофанова, И. А. Эсаулова ; [под ред. А. Я. Кибанова]. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 284 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).
6. Управление персоналом: учебник для студентов вузов / [авт.: И. Б. Дуракова, Л. П. Волкова, Е. Н. Кобцева и др.] ; под ред. И. Б. Дураковой. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 570 с. - (Высшее образование).

б) дополнительная литература

1. Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика: учебник [для студентов вузов] / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2016. - 688 с.
2. Козлов, В. В. Организационная культура: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. "Экономика" (бакалавриат) / В. В. Козлов, Ю. Г. Одегов, В. Н. Сидорова ; под ред. М. Н. Кулапова ; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М. : КНОРУС, 2016. - 270 с.
3. Попов, Ю. П. Охрана труда: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю. П. Попов. - 5-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 224 с.
4. Тодошева, С. Т. Теория менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов [бакалавриат] / С. Т. Тодошева. - М. : КНОРУС, 2013. - 216 с.
5. Зайцев Л. Г. Организационное поведение: учебник для студентов вузов [программа бакалавриата] / Л. Г. Зайцев, М. И. Соколова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 464 с.
6. Резник С. Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): учеб. пособие для студентов вузов / С. Д. Резник, И. А. Игошина, О. И. Шестернина ; под общ. ред. С. Д. Резника ; М-во обр. и науки РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
7. Самыгин С. И. Социология и психология управления: учебное пособие для студентов вузов / С. И. Самыгин, Г. И. Колесникова, С. Н. Епифанцев. - М. : КНОРУС, 2012. - 256 с.

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

- а) полнотекстовые базы данных
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека
 - <http://biblio-online.ru> – Электронно-библиотечная система издательства ЮРАЙТ
 - <http://www.znaniium.com/> – Электронно-библиотечная система Znaniium
 - <http://www.ebiblioteka.ru> – Полнотекстовые электронные базы данных компании East View Information Services
 - <http://www.book.ru> – Электронно-библиотечная система BOOK.ru

б) интернет-ресурсы

- <http://lib.vvsu.ru/russian> – научная библиотека ВГУЭС
- <http://slovari.yandex.ru/dict/sociology> Энциклопедия социологии

<http://www.isras.ru/socis.html> – журнал «Социологические исследования»
<http://ecsocman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «ЭСМ: экономика, социология, менеджмент»

<http://www.rae.ru/monographs/100> – Пестова Г. А. Социология управления: учебное пособие / Г. А. Пестова. – М.: «Академия естествознания», 2011.

<http://video.yandex.ru/users/derbas/> – Курс видеолекций Л. В. Осиповой-Дербас по дисциплине «Социология и психология управления»

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины «Социология управления»

Для организации учебного процесса и достижения предполагаемых результатов обучения по программе имеются:

- аудитории, оборудованных мультимедийным оборудованием;
- учебные полигоны, учебно-производственные базы практики и мастерские,
- информационное и инфокоммуникационное оборудование,
- укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд,
- доступ к электронным базам данных ведущих библиотек.

В университете обеспечен свободный доступ к внутренним информационным ресурсам – Хранилище полнотекстовой учебно-методической и научной информации ВГУЭС. Часть материалов находится в открытом доступе, часть доступна по учетной записи всем студентам и преподавателям ко всем материалам). У преподавателей имеется бесплатный доступ к Интернет, у студентов обеспечен бесплатный доступ к Интернет на занятиях и в библиотеке, а также платный доступ по wi-fi.

Во ВГУЭС обеспечен беспроводной доступ к интернету, оборудованы компьютерные классы, реализована единая информационная образовательная среда, включающая средства обучения и контроля: электронный каталог библиотеки, хранилище полнотекстовых электронных материалов, ИС тестирования СИТО, ИОС Аванта, система для проведения вебинаров, видео-конференций, сервер видео-лекций.

14 Словарь основных терминов

Автокоммуникация — естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

Авторитарный руководитель — руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязать свою волю исполнителям и устранить их от участия в решении важнейших вопросов, как стратегических, так и тактических. В случае необходимости он делает это без колебаний.

Автоматизация — перевод процессов или оборудования на автоматическое функционирование или результаты этого перевода.

Автоматизированная или автоматическая информационная система — совокупность информационных технологий и комплекса программно-технических средств, осуществляющих информационные процессы в человеко-машинном или автоматическом режиме.

Автоматизированная система — комплекс технических, программных и других средств, а также персонала, предназначенный для автоматизации различных процессов.

Авторитарность — социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению. Авторитарность связана с такими личностными чертами, как агрессивность, завышенная самооценка и уровень притязаний, склонность к следованию стереотипам. На поведенческом уровне авторитарность нередко проявляется в стремлении индивида во что бы то ни стало добиться доминирующего положения в группе, занять максимально высокую позицию в структуре власти.

Авторитарный стиль руководства — стиль руководства, основывающийся на отдаче руководителем в приказной форме распоряжений, официальном характере отношений, дистанцировании от исполнителей, широком применении наказаний, сокрытии информации. Такой руководитель строго контролирует решение любой задачи, жестко пресекает инициативу членов группы.

Авторитет — 1) влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т.д.; 2) влияние, которым пользуется индивид в решении организационных проблем, основанное на признании его знаний, опыта, личных достоинств.

Адаптация — приспособление работника к содержанию и условиям труда, социальной среде. Различают профессиональную, психофизиологическую, социальную и психологическую адаптацию.

Адаптация новых работников — реализация программ, направленных на создание условий для обеспечения мягкого вхождения новых работников в организацию и максимально быстрого достижения установленных нормативов.

Административная среда — совокупность элементов, процессов и отношений, складывающихся под воздействием административного механизма и определяющих условия и средства организации деятельности субъектов администрирования.

Административное действие — действие, осуществляемое в рамках административной организации на основе делегированных властных полномочий.

Административные методы — способ осуществления управленческих воздействий на персонал, они базируются на власти, дисциплине и взысканиях.

Администрация — 1) совокупность государственных органов, осуществляющих функции управления; 2) должностные лица управления, руководящий персонал учреждения, предприятия.

Администрирование — деятельность органов управления и их должностных лиц.

Администрирование публичное — процесс реализации законодательных, исполнительных, судебных и других властных полномочий государства в целях выполнения его регламентационно-регулирующих функций, направленных на общий интерес, общее благо.

Адхократическая организационная структура — совокупность подразделений, в которых заняты высококвалифицированные специалисты, выполняющие научную, консультативную или обучающую работу.

Активное правление — процесс, в ходе которого организации, предприятия и группы граждан формулируют свои интересы и желания, реализуют свои права, обязанности и возможности, а также сглаживают разногласия. Это влечет за собой поиск способов, с помощью которых общества, основанные на знаниях, могут использовать более эффективные, прозрачные и активные формы правления на местном, региональном, национальном и глобальном уровнях.

Актуализация информации — совокупность действий по обновлению, расширению, восстановлению, переструктурированию информации с целью обеспечения эффективности ее использования.

Аномия — 1) отсутствие четкой системы социальных норм, разрушение единства культуры, вследствие чего жизненный опыт людей перестает соответствовать идеальным общественным нормам. Термин введен в обиход Э. Дюркгеймом; 2) состояние, при котором одна или более личностей не могут интегрироваться со стабильными основными институтами общества, что приводит к отрицанию наиболее значимых норм доминирующей культуры и к социальным отклонениям.

Аппаратные средства (аппаратное обеспечение) — все или часть физических компонентов системы обработки информации (компьютеры, периферийные устройства).

Арбитраж — специальный орган для рассмотрения коллективных трудовых споров; комиссия, формируемая из числа профессионально подготовленных нейтральных лиц с

согласия участников социально-трудового конфликта в целях выработки рекомендаций по урегулированию разногласий между ними.

Аренда — предоставление какого-либо имущества во временное пользование за определенную плату на основе договора. Объектами аренды могут быть земля, помещения, оборудование или другое имущество. Плата за аренду определяется конкретными условиями, а порядок заключения арендных договоров и их общие условия регулируются гражданским законодательством. Широкое применение аренды позволяет вовлекать в хозяйственный оборот неиспользуемые или плохо используемые ресурсы, что способствует ускоренному развитию производительных сил и более полному удовлетворению назревших и перспективных потребностей.

Аутгруппа — группа людей, по отношению к которым индивид не испытывает чувства идентичности или принадлежности. Члены такой группы видятся индивиду как «не мы» или «чужие».

Аутплейсмент — совокупность методов, с помощью которых кадровые службы оказывают заинтересованным лицам из числа увольняемых помощь в трудоустройстве за счет фирмы.

Аутсорсинг — подход к созданию системы управления компанией, при котором выполнение некоторого комплекса взаимосвязанных работ по реализации, внедрению и (или) сопровождению системы делегируется сторонней организации. Например, такими комплексами могут быть все работы по анализу, конструированию, внедрению и сопровождению системы, за исключением обеспечения режимов секретности, или только сетевая защита системы, или только психологический мониторинг и работа по переориентации кадров для успешного внедрения системы и др.

Безопасность информационной технологии — свойство информационной технологии, характеризующееся отсутствием угрозы жизни или здоровью людей, а также степенью риска, связанного с возможностью нанесения ущерба при ее использовании.

Библиографическая база данных — документальная база данных, запись в которой содержит только библиографическое описание.

Бизнес для бизнеса — 1) неформальный термин, обозначающий обмен товарами, услугами или информацией, имеющий место между компаниями, не включающий в процесс конечного физического потребителя этого товара или услуги (обычно - составная часть отраслевых порталов); 2) электронная модель ведения бизнеса, в которой промежуточные сделки между предприятиями осуществляются в электронной форме.

Бизнес-процесс — множество из одной или нескольких связанных операций или процедур, в совокупности реализующих некоторую цель производственной деятельности, осуществляемой обычно в рамках заранее определенной организационной структуры, описывающей функциональные роли участников этой структуры и отношения между ними.

Бизнес-система — средство достижения предпринимательских целей в условиях виртуализации (бизнес-процессы являются элементами бизнес-системы).

Бифуркация (лат. *bifurcus* — раздвоенный) — 1) ветвление путей эволюции системы; 2) ветвление решений нелинейного дифференциального уравнения.

Блок управления — часть системы управления организацией, включающая в себя нормы, цели и эталоны контролируемых параметров, а также сравнение их с реальными значениями этих параметров.

Бюджет — 1) совокупность личных расходов и доходов за определенный период времени; 2) предположительное исчисление ожидаемых доходов и расходов государства, организации, учреждения или отдельного лица на определенный срок.

Бюрократизация — процесс, в ходе которого общество все более превращается в объект контроля со стороны бюрократических организаций с последовательной утратой свободы и индивидуализма.

Бюрократизм — свойство системы управления, стиля руководства, отражающее

главенство формы над содержанием управленческой деятельности (волокита, пренебрежение и т. д.), что неизбежно отрицательно сказывается на результатах деятельности организации.

Бюрократия — 1) социальная структура, состоящая из ряда официальных лиц, членов общества, профессионально занимающихся управлением, которые образуют иерархию и различаются формальными правами и обязанностями, определяющими их действия и ответственность; 2) наиболее эффективная форма организации с пирамидальной структурой власти, использующая силу действия универсальных правил (законов) для поддержания данной структуры: иерархичность служебных функций; неукоснительная служебная дисциплина; тщательное оформление служебной документации и т.д.; 3) тип организации, для которой характерно специализированное распределение труда, четкая управленческая иерархия, правила и стандарты, показатели оценки работы, принципы найма, основывающиеся на компетенции работника.

Венчурная организация (фирма) — организация (коммерческая фирма), берущая на себя риск затрат на научно-технические разработки, создание новых видов продукции, новых технологий и других новшеств.

Верование — устойчивое расположение, основанное не только на эмоциональных, но и рациональных оценках.

Взаимные расчеты — денежные расчеты по взаимным требованиям и обязательствам с зачетом встречных претензий. В капиталистических странах широко распространены не только в форме безналичных денежных расчетов за товары и услуги, но также в отношениях между банками в форме клиринга (погашений) и корреспондентских счетов.

Взаимодействие межличностное — 1) в широком смысле — случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле — система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

Взаимодействие социальное — система взаимообусловленных социальных действий, связанных циклической зависимостью, при которой действие одного субъекта является одновременно причиной и следствием ответных действий других субъектов.

Взаимосвязанность — характеристика внешней среды организации, указывающая на характер отношений между отдельными структурными единицами внешнего окружения, а также на отношения между этими структурными единицами и организацией.

Виды (типы) конфликтов — варианты конфликтных столкновений, различаемые по факторам совместной деятельности людей (источникам возникновения, формам взаимодействия, направленности общения, функциям и др.).

Виртуальная организация — 1) организация, в которой структура утрачивает системообразующий статус; 2) организация, существующая в информационной среде и являющаяся ее частью.

Виртуальное предприятие — предприятие, состоящее из сообщества географически разделенных работников, которые в процессе труда общаются, взаимодействуют, используя электронные средства коммуникаций, при минимальном или полностью отсутствующем личном, непосредственном контакте.

Виртуальный — 1) кажущийся, ненастоящий; 2) находящийся в промежуточном состоянии; 3) относящийся к нематериальной (например, информационной) среде.

Вклады — денежные средства предприятий, организаций и населения, находящиеся на хранении в кредитных учреждениях, среди бизнесменов капиталистических стран нередко называются депозитами.

Внешние поощрения — все, что в рамках мотивации имеет какую-либо ценность для сотрудников организации и может быть предложено им в качестве стимула к работе.

Внешний контроль — контроль, осуществляемый и руководителями, и специальными работниками (контролерами).

Внешняя неопределенность — это функция объема доступной информации в отношении фактора окружающей среды и относительной уверенности в точности этой информации.

Внешняя среда (окружение) организации — 1) совокупность физических, социальных и экономических условий, которые воздействуют прямо или косвенно на деятельность организации; 2) совокупность объектов и условий, с которыми организация взаимодействует непосредственно (деловое) или которые она должна учитывать (фоновое).

Внутреннее вознаграждение — ценности, приписываемые человеком процессу совершения работы (например, удовлетворение от достижения поставленных целей). Внутренние вознаграждения удовлетворяют потребности высокого порядка.

Внутренний контроль (самоконтроль) — контроль, осуществляемый самими сотрудниками с целью выявления слабых мест, резервов.

Внутренний рынок — совокупность экономических отношений в рамках определенной страны, складывающихся по поводу купли-продажи товаров и услуг. Закономерности формирования и развития внутреннего рынка зависят от воздействия многих факторов и прежде всего от степени разделения и специализации общественного труда, а также характера собственности на средства производства.

Внутренняя среда организации — совокупность взаимосвязанных ее элементов (цели организации; организационная структура; задачи организации; технология деятельности; люди; а также можно включить: организационный порядок, взаимоотношения в коллективе, разделение труда).

Внутригрупповой конфликт — столкновение, разногласие между личностью и группой, вызванное различиями индивидуальных и общих интересов, ослаблением сплоченности и совместных действий либо несоблюдением норм группового поведения.

Внутриличностный конфликт — внутреннее противоборство человека как следствие автокоммуникации, функционального дискомфорта в сфере рационального и эмоционального, необходимости выбора между желаемым и должным, выгодным и опасным, интересным и скучным, кризиса мотивов или их реализации.

Внутриорганизационные назначения работников — административные решения относительно повышений, понижений в должности или переводов внутри организации, отражающие ценность работников в глазах руководства и стремление к наиболее полному использованию их потенциала.

Воздействие управленческое — сознательное действие субъекта управления, вызывающее изменение состояния объекта (системы) управления.

Воздействие управленческое социальное — изменение содержания в целях реализации интересов и потребностей социальных объектов (общностей, социальных групп, индивидов).

Восприятие — активная полусознательная деятельность человека по приему и переработке значимой для него информации об окружающих его людях и событиях.

Восприятие межличностное — восприятие, понимание и оценка человека человеком. Специфика межличностного восприятия по сравнению с восприятием неодушевленных предметов заключается в большей пристрастности, что проявляется в слитности когнитивных (познавательных) и эмоциональных компонентов, в более ярко выраженной оценочной и ценностной окраске, в более прямой зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

Всеобщий конфликт — столкновение, противоборство, в которое вовлечено большинство персонала крупного предприятия либо наемных работников той или иной отрасли народного хозяйства страны из-за расхождения (несовпадения) интересов в сфере производственных, распределительных и трудовых отношений, различия во мнениях по

поводу осуществления экономической и социальной политики, деятельности органов государственной власти и местного самоуправления

Гендер (от англ. *gender* — род) — совокупность представлений о личностных и поведенческих особенностях мужчины и женщины. Эти особенности, взятые в отдельности, определяют женственность (фемининность) и мужественность (маскулинность). Первая обычно ассоциируется с тонкой интуицией, эмоциональной выразительностью, покорностью, а вторая — с агрессивностью, способностью логически мыслить, чувством превосходства. Мужественность и женственность, т. е. гендерные различия, проявляются в том, как люди исполняют свои гендерные роли. Их так же называют ролями половыми.

Гендерный идеал — ожидание определенного поведения мужчин и женщин, присущее данной культуре.

Генеральная совокупность — совокупность, на которую социолог хочет распространить выводы исследования.

Гибкость — способность системы, подвергнутой определенному воздействию, нормативно или адаптивно изменять свое состояние и (или) поведение в пределах, обусловленных критическими значениями параметров системы.

Гибкость организации — свойство организации, ее подразделения или управленческого органа быстро реагировать и приспосабливаться к любым изменениям, происходящим в рыночном или институциональном окружении.

Гиперинфляция — непропорционально быстрый рост цен, чаще всего из-за увеличения денежной массы, находящейся в обращении, по отношению к количеству товаров и услуг на рынке; гиперинфляция может привести к кризису действующей экономической системы.

Гипотеза — предположение о взаимосвязи между независимой и зависимой переменными.

Горизонтальная карьера — овладение работником новыми специальностями и сферами деятельности.

Границы конфликта — внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Группа — ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков (характера выполняемой деятельности, социальной принадлежности, структуры, уровня развития и т.д.). Термин «группа» является общим для всех гуманитарных наук: экономики, истории, этнографии, демографии, психологии и др. В социологии употребляется понятие «группа социальная».

Наиболее распространены классификации групп по размеру: большие, малые, микрогруппы; по общественному статусу: формальные (официальные) и неформальные (неофициальные); по непосредственности взаимосвязей: реальные (контактные) и условные; по уровню развития: низкого уровня развития (ассоциации, корпорации) и высокого уровня развития (коллективы); по значимости: референтные (реальные и воображаемые) и не являющиеся референтными. Величина, структура и состав группы определяются целями и задачами деятельности, в которую она включена или ради которой создана. Содержание совместной деятельности членов группы опосредует все процессы внутригрупповой динамики: развитие межличностных отношений, восприятие партнерами друг друга, формирование групповых норм и ценностей, форм сотрудничества и взаимной ответственности. В свою очередь, сформировавшиеся в группе отношения влияют на эффективность групповой деятельности.

Группа вторичная — совокупность людей, между которыми почти отсутствуют эмоциональные отношения, их взаимодействие обусловлено стремлением к достижению определенных (общих) целей.

В социальных связях вторичного типа отсутствует полностью или частично непосредственное взаимодействие членов социального объединения друг с другом.

Например, для рабочего бригады является первичной, а коллектив предприятия в целом — вторичной группой. Данный термин был введен в противопоставление термину «группа первичная».

Группа интересов — организация, созданная с целью выражения групповых интересов и влияния на ход политического процесса путем отстаивания интересов своих членов или настаивания на проведении определенной политики.

Группа контрольная (в эксперименте) — группа испытуемых, деятельность которых проходит без воздействия экспериментального фактора. По условиям деятельности группа контрольная не отличается от экспериментальной группы, подверженной воздействию экспериментального фактора — гипотетические причины определенных изменений в социальной деятельности. Если в экспериментальной группе наблюдаются изменения в деятельности, а в группе контрольной нет, то гипотеза считается доказанной. Выравнивание состава экспериментальной группы и группы контрольной, а также ситуаций их деятельности — очень сложная задача. Достичь полного сходства групп и внешних условий деятельности в социальных экспериментах практически не удастся. Выработан ряд приемов выравнивания состава экспериментальной и контрольной группы: 1) попарный отбор (точечное выравнивание); 2) частотное выравнивание; 3) выравнивание по квоте; 4) случайное распределение (рандомизация); 5) сочетание различных приемов.

Случайное распределение (рандомизация) производится по правилам вероятностного отбора. Этот прием считается самым надежным, так как процедуры случайных выборок детально разработаны. Сочетания различных приемов обеспечивают надежность выравнивания групп и при небольших выборках. При сочетании частотного распределения с рандомизацией берутся списки групп, составленных выравниванием частотных распределений, а затем эти группы переформируются при помощи приемов вероятностного отбора. Если при первом выравнивании упускался какой-нибудь существенный фактор, то предполагается, что люди, которым он свойствен, с примерно одинаковой вероятностью попадут в обе группы. Сочетание рандомизации и квотного отбора состоит в том, что составленные на основе случайного отбора списки групп корректируются на основе модели распределения существенных признаков в генеральной совокупности. Этот прием обеспечивает сходство и репрезентативность групп испытуемых и при небольших выборках.

Группа малая — малочисленная по составу социальная группа, члены которой объединены общей деятельностью и находятся в непосредственном устойчивом личном общении друг с другом, что является основой для возникновения как эмоциональных отношений, так и особых групповых ценностей и норм поведения. Родовым признаком малой группы является принадлежность к социальным группам, видовым — непосредственный устойчивый личный контакт (общение, взаимодействие). Примерами малой группы являются семья, производственная бригада, школьный класс, научный, воинский и другие первичные коллективы, коллективы космических, арктических и антарктических станций, спортивная команда, религиозная секта, группа друзей, подростки-сверстники и др. Минимальный размер малой группы — два человека, максимальный — несколько десятков человек. По данным социально-психологических исследований, наиболее эффективной является малая группа из 5 - 7 чел. Виды малой группы: формальная, неформальная, первичная.

Группа малая — непосредственное социальное окружение индивида. В этом смысле она выполняет функции связующего звена в системе «личность — общество». Человек осознает свою принадлежность к обществу и свои общественные интересы через принадлежность к определенным социальным группам и организациям, посредством которых он участвует в жизни всего общества. Малая группа играет важную роль в воспитании и становлении личности, ее социализации, являясь проводником тех идей, установок, ценностей и норм поведения, которые существуют в данном обществе как целостной системе. Малые группы являются относительно самостоятельными субъектами обществ,

отношений. С одной стороны, они отражают в себе те общественные отношения, в которые они органически включены, и преломляют их в своеобразные внутригрупповые отношения, с другой — на основе личных контактов между членами группы возникает сеть эмоциональных, психологических отношений.

Обе системы отношений — объективных (общественных) и субъективных (психологических) сливаются в единую систему межличностных групповых отношений, что придает малой группе особое качество, отличающее ее от других социальных групп. Принцип образования малой группы, природа и функционирование зависят от социальной структуры общества, отражают происходящие в нем процессы, но она не является «зеркальным отражением» общества. (см. также *Теория малых групп*).

Группа неформальная — вид малой группы возникает в рамках формальной социальной организации на основе межличностных отношений, общих интересов, взаимных симпатий и т.д. Это такой тип организации социальных отношений, который характеризуется относительной независимостью от социальных структур, нечетко выраженной целью групповой деятельности и неформальным контролем, основанным на традиции и зависящим от степени осознанности группового членства. Эту группу называют также «психологической» или «группой по интересам», т.к. в основе ее образования лежат либо чисто психологические, эмоциональные отношения, либо общие личные интересы. Существенную роль при ее образовании играет ситуация. Группа неформальная образуется на личностной основе в результате инициативы индивидов, ее составляющих. В группе в целом самопроизвольно развивается система поведения, способствующая удовлетворению потребностей ее членов.

Группа неформальная может образовываться как в рамках формальной группы, так и помимо ее. В первом случае она вторична по отношению к общей групповой организации — это различные группировки, круги друзей. Во втором случае она не зависит от формальной, образуется на основе пространственной близости (соседи), общности интересов («неформалы» среди молодежи и в политической жизни), единства психологических характеристик (подростки-сверстники), личной симпатии (друзья) и др. Контакты членов носят ярко выраженный личностный характер. Эта группа не всегда имеет строгую организацию, чаще порядок основан на традиции, уважении и авторитете. Факторами сплочения выступают симпатии, привычки, интересы ее членов. Она имеет неформального лидера, контроль осуществляется с помощью неформальных норм и традиций, сущность которых зависит от уровня сплоченности группы, степени ее «закрытости» для членов других социальных систем.

Термин «группа неформальная» стал широко применяться в социологии после Хоторнских экспериментов, проведенных под руководством Э. Мэйо. Таким образом все неформальные группы — группы, не ориентированные на социальные статусы и роли, а основанные на межличностных отношениях, удовлетворении (или неудовлетворении) психологических или социальных потребностей членов группы, не связанных с организационными целями и задачами.

Группа первичная — вид группы малой, отличается высокой степенью солидарности, глубоко развитым чувством «мы». Это небольшое количество людей, между которыми устанавливаются прямые контакты, отражающие многие аспекты их личностных свойств, и складываются устойчивые эмоциональные отношения.

Характерные черты: малочисленный состав, пространственная близость членов, длительность существования, единство цели, добровольность вступления в группу и неформальный контроль за поведением членов. Через группу первичную человек наиболее эффективно усваивает нормы, ценности и традиции общества, в них происходит первичная социализация личности. Считается, что отсутствие или недостаток связей первичного типа может обернуться ухудшением личных качеств человека и основных характеристик человеческой природы вообще, что проявится в духовной неполноценности и негативном поведении человека.

Термин «группа первичная» был введен в начале XX века американским социологом Ч. Кули. Рассматривая такие малые группы, как семья, дружеская группа детей-сверстников, традиционное соседство, Кули ввел это понятие для определения групп, которые «характеризуются интимным, лицом к лицу, контактом и сотрудничеством». Эти группы оказывают наибольшее влияние на формирование социальных идеалов индивида и «первичны в том смысле, что в них индивид получает первый опыт социального единства». Эти группы формируют, обновляют и укрепляют моральные стандарты своих членов. Кули указывал на две основные функции группы первичной: 1) быть источником моральных норм, которые человек получает в детстве и которыми руководствуется в течение всей своей жизни; 2) быть средством поддержки и стабилизации взрослого человека. По Кули, малая первичная группа формирует личность. Но каждая первичная группа есть часть общества, большой социальной группы, поэтому она является проводником идей, установок и норм, существующих в обществе как целостной системе. Следовательно, первичные группы формируют личность не сами по себе, а как органическая часть общества, всей социальной системы в целом.

Группа проблемная — формально организованный коллектив научно-технических работников, созданный для исследования или решения четко сформулированной проблемы. Работа членов группы четко координирована, и направлена на достижение общей цели. Состав группы проблемной определяется структурой проблемы и обычно имеет междисциплинарный характер. По мере изучения проблемы группа проблемная может меняться. Статус такой группы в организации может быть различным. Эффективность работы проблемной группы обеспечивается интенсивными внутригрупповыми и внешними междисциплинарными коммуникациями, сильной мотивацией коллектива, сплоченного общей целью, срочностью и важностью проблемы. Критическим фактором в деятельности проблемной группы является личность руководителя, который должен обладать авторитетом в среде специалистов, в формальной организации и в то же время иметь полную поддержку неформальной организации проблемной группы (или быть ее неформальным лидером).

Группа референтная — реальная или воображаемая социальная группа, система ценностей и норм которой выступает для индивида эталоном.

Понятие «группа референтная» было введено американским социальным психологом Г. Хайменом. Рассматривая малые группы, влияющие на поведение индивида, другой американский исследователь, М. Шериф, разделил их на два вида: группы членства, членом которых индивид является, и нечленские, или референтные, членом которых индивид не является, но с ценностями и нормами которых соотносит свои взгляды и поведение. Позднее другие исследователи (Р. Мертон, Т. Ньюком) распространили понятие референтная группа на все объединения, которые являются для индивида эталоном при оценке им собственного социального положения, действий, взглядов и т.д. Это может быть как группа, к которой принадлежит данный индивид, так и группа, членом которой он хотел бы быть или был раньше.

Различают реальную и воображаемую референтную группу. Реальная — это группа людей, служащих для личности эталоном реализации оптимальных для нее социальных норм и ценностей; воображаемая — отраженные в сознании индивида его ценностные и нормативные ориентации, его жизненные идеалы, выступающие в форме персонифицированных эталонов и идеалов. Эти персонифицированные образы людей представляют «внутреннюю аудиторию», на которую личность ориентируется в своих мыслях и действиях.

В системе отношений «личность — общество» референтные группы выполняют три главные функции: статусную (информативную), способствующую формированию у индивида представления о его месте в социальной структуре общества, его социальном статусе и эталоне исполнения социальных ролей, соответствующих этому статусу; регулятивную (или нормативную), устанавливающую и интерпретирующую для личности социальные нормы общества и других социальных групп и через них обуславливающую

определенный тип поведения; мировоззренческую (ценностно-оценочную), определяющую установки, ценности, идеалы и цели личности.

На практике теория референтных групп применяется при изучении социальной мобильности, процесса адаптации личности к различным социальным средам, эффективности средств массовой коммуникации.

Группа руководителей — полуконтактная (периодически взаимодействующая, но не объединенная общими подразделенческими рамками) совокупность руководителей подразделений организации, вступающих между собой в «горизонтальные» и «вертикальные» управленческие отношения как на формальной, так и на неформальной основе. Структурируется по иерархическим уровням, подразделениям и службам, квалификационным и демографическим признакам, а также применительно к конкретным исследовательским задачам (место в научно-техническом прогрессе, в выработке отдельных решений, в конфликтных ситуациях и т.п.). Группа руководителей выделяется в исследованиях процессов выработки, принятия и осуществления решений в целях *консультирования управленческого (см.)*, проблем служебного продвижения и т.д.

Группа руководителя — группа, состоящая из руководителя и подчиненных, находящихся в зоне его контроля.

Группа семейная — малая социальная группа состоящая из членов семьи, связанных между собой отношениями брака или родства. Группа семейная может быть нуклеарной — состоит из супругов или одного из них и детей, а также расширенной — включает в себя членов нуклеарной семьи и их прямых родственников (чаще родителей каждого из супругов), полной (включающей обоих супругов) и неполной.

При анализе семьи как малой группы целесообразно выделить два основных типа характеристик: 1) характеристики группы в целом — цели и задачи семейной группы, состав и структура семьи, ее социально-демографический состав, групповая сплоченность, групповая деятельность и характер группового взаимодействия семейной группы, структура власти, коммуникаций в семье и т.д.; 2) характеристики связей и отношений семейной группы с более широкими социальными системами в рамках социальной структуры общества. Здесь прежде всего выделяются: функции семьи по отношению к обществу; цели, задачи и функции по отношению к индивиду; групповая регуляция поведения и взаимодействия индивидов в семье (групповой контроль, групповые санкции и т. д.); семейные ценности и образцы поведения, включенность индивида в семью, его удовлетворенность пребыванием в ней и ее функциональными требованиями и т. д.

Предметом социологического анализа семейной группы чаще всего оказывается структура семьи и ролевое взаимодействие ее членов. Под структурой семьи понимается вся совокупность отношений между ее членами, включая, помимо отношений родства, систему духовных, нравственных отношений, в том числе отношений власти, авторитета и т. д. Выделяют так называемую авторитарную структуру и в связи с этим авторитарные семьи, которые характеризуются жестким подчинением жены мужу и, как правило, строгой дисциплиной во взаимоотношениях родителей и детей. Демократические семьи основаны на распределении ролей в соответствии не с традициями, а с личностными качествами и способностями супругов, на равном участии каждого из них в принятии решений, добровольном распределении обязанностей, воспитании детей и т. д.

Группа социальная — 1) совокупность индивидов, взаимодействующих определенным образом на основе разделяемых ожиданий каждого члена группы в отношении других; 2) совокупность людей, имеющих общий социальный признак и выполняющих общественно необходимую функцию в общей структуре обществ, разделения труда и деятельности.

Понятие группа социальная является общесоциологическим, обобщающим существенные характеристики коллективных субъектов обществ, отношений, образовавшихся в результате исторической дифференциации общества как единого целого на отдельные структурные составляющие. Понятие группа социальная является родовым по отношению к

понятиям «класс», «социальный слой», «коллектив», «нация», а также по отношению к понятиям этнической, территориальной, религиозной и других общностей, т.к. фиксирует социальные различия, возникающие между отдельными совокупностями людей в процессе разделения труда и деятельности на основе отношения к средствам производства, власти, характера труда, профессии, образования, уровня и структуры доходов, пола, возраста, национальной принадлежности, места жительства, образа жизни и др. (см. также *Теория социальных групп*).

Группа формальная — вид малой группы, положение и поведение отдельных членов которой строго регламентируется официальными правилами организации и социальными институтами. Это такой тип организации социальных отношений, который характеризуется разделением функций, безличностью и договорностью отношений, одной, строго определенной, целью сотрудничества, крайней рационализацией функций (как общегрупповых, так и индивидуальных), низкой зависимостью от традиций и т.д. Группа формальная — объективное социальное образование, элемент социальной структуры общества (например, семья) или элемент его структурных подсистем (производственная бригада, научная кафедра, воинское подразделение, экипаж космического корабля и др.). Группа формальная создается для выполнения функций, строго определенных системой более высокого уровня. Структура формальной группы и тип ее поведения определяются группой большего масштаба или общества в целом. По отношению к индивидам, ее составляющим, формальная группа выступает чем-то внешним, не зависящим от их воли, желаний, эмоций; предписывает каждому члену определенную функцию; предлагает определенный и безотносительный к его личным особенностям режим исполнения этой функции; предусматривает соответствующие нормы отношений с другими членами группы, а также формы и критерии оценки его деятельности, вознаграждения и стимулирования. Межличностные отношения в формальной группе складываются внутри установленных официальных рамок. Таким образом, группы формальные — группы, сознательно создаваемые для достижения коллективных целей организации, основой которых является исполнение формальных ролевых требований членами организации.

Группа этническая — часть общества, члены которой осознают себя (или считаются с точки зрения других) носителями общей культуры.

Групповая динамика — 1) развитие (движение) группы во времени, обусловленное как взаимодействиями и взаимоотношениями членов группы между собой, так и внешним воздействием на группу; 2) совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы: образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад. К процессам групповой динамики относятся руководство и лидерство; принятие групповых решений; выработка групповых мнений и ценностей; формирование функционально-ролевой структуры группы; сплочение; конфликты; групповое давление и другие способы регуляции индивидуального поведения, т.е. все те процессы, которые фиксируют и обеспечивают изменения, происходящие в группе за время ее существования.

Эти изменения обусловлены как внешними обстоятельствами групповой жизнедеятельности, так и ее внутренними противоречиями, продиктованными взаимодействием двух предполагающих и одновременно отрицающих друг друга тенденций групповой активности — интеграции и дифференциации. Первая нацелена на упрочение единства членов группы, стабилизацию и упорядочение межличностных отношений и взаимодействий и является необходимой предпосылкой сохранности и относительно устойчивого и постоянного воспроизводства группы как социально-психологической общности. Вторая проявляется в неизбежно сопутствующих любой коллективной жизнедеятельности специализации и иерархизации деловых и эмоциональных взаимосвязей членов группы и в соответствующем различии их функциональных ролей и психологических статусов, что является стимулом и результатом развития группы, но в то же время может привести к нарушению гармонии в отношениях образующих группу людей.

Существование названных тенденций обуславливает неравномерность процесса развития малой группы.

Групповое давление — стремление группы изменить поведение и установки отдельной личности в соответствии с позицией большинства ее членов (группового ожидания).

Групповое мышление — тенденция отдельных личностей подавлять свою собственную точку зрения на ту или иную проблему, чтобы не нарушать гармонию группы.

Групповое принятие решений — осуществляемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи. Процедура группового принятия решений предполагает обязательное согласование мнений членов группы в отличие от групповой дискуссии, которая обычно рассматривается как фаза, предшествующая принятию решения. В отдельных случаях групповое принятие решений используется в условиях ограниченного обмена информацией, когда члены группы могут только сообщить о своих первоначальных решениях.

Группы давления — специально организованные группы для оказания влияния на официальных государственных должностных лиц.

Теория группового давления возникла в начале XX века в США. Родоначальником теории считается американский политолог А. Бентли, изложивший ее основы в книге «Процесс государственного управления». Предложенная им конструкция группы давления сводится к следующему: процесс управления экономическим развитием и общественными делами в конечном счете определяется интересами влиятельных групп различной степени активности. Поскольку интересы групп, как правило, не совпадают, между ними возникает противоборство. Оно выливается в форму давления на законодательную, исполнительную и судебную власть. Создаваемое при этом равновесие групповых давлений якобы придает устойчивость обществ, структурам. Следовательно, сущность государственного управления, по Бентли, заключается в искусном соединении и нивелировании групповых интересов. Группы интересов проявляются через политические объединения, которые организуются в партии и объективируются через систему управления на всех его уровнях.

Французский политолог Ж. Мейо в основу определения группы давления кладет три главных фактора: 1) наличие устойчивых связей во взаимоотношениях между членами группы; 2) чувство коллективной солидарности; 3) общность интересов и целей, стабилизирующих деятельность группы.

Типичными способами воздействия группы давления на деятельность аппарата власти являются: 1) непосредственное выдвижение своих ставленников в органы власти; 2) участие членов группы в работе парламентских комиссий, подкомиссий, ассоциаций, в межведомственных комитетах и службах; 3) поддержание личных контактов между заправилами бизнеса и государственными чиновниками на местах.

Движение социальное — массовые действия представителей какой-либо одной большой социальной группы или нескольких, направленные на обеспечение групповых или общественных интересов, удовлетворение потребностей.

В тех случаях, когда соответствующие действия реализуются в деятельности государственных органов или выражаются в требованиях, обращенных к государству, более того, связываются с завоеванием государственной власти, движение социальное приобретает характер движения политического. Нередко массовые действия социальных групп по обеспечению своих интересов не принимают политического характера, не направлены на завоевание государственной власти (например, движение за альтернативную медицину и др.). Это движения за восстановление гражданского достоинства людей и обеспечение прав, за улучшение условий труда и жизни (во многих случаях приобретающие форму забастовок), за возрождение и защиту национальной культуры, охрану природы и др. Одни из таких социальных движений оказываются в большей мере политизированными, другие — в меньшей, но в них всегда можно видеть собственное социальное содержание. Бывает, что это содержание имеет прогрессивный характер, например, возрождение и защита национальных

культурных ценностей, а их политическая ориентация приобретает реакционную направленность — на обострение социальных и межклассовых противоречий, против демократизации общества, за восстановление или сохранение антидемократических авторитарных структур и порядков.

В современную эпоху широкий размах во многих странах принимают такие социальные движения, как женское и молодежное. В некоторых своих аспектах в развитых формах они включают в себя требования к государственной власти, т. е. приобретают политический характер. Но во многих аспектах эти движения не имеют политической направленности, не выходят за рамки социальной сферы, например, молодежь стремится отстоять некоторые свои формы культуры, стиля поведения и т.п. Задача социологических исследований заключается в выявлении направленности социальных движений, их социальной базы, эффективности деятельности.

Девияция — 1) поведение, идущее вразрез с основными нормами, принятыми в конкретном обществе, в рамках которого такое поведение проявляется; 2) поведение, которое рассматривается как отклонение от групповых норм и приводит к изоляции, лечению, исправлению или наказанию нарушителя.

Дедукция — метод исследования (способ рассуждения), основанный на переходе от общего к частному, от общих положений к частным выводам.

Дезинформация — ложная информация. Дезинформировать — ввести в заблуждение ложной информацией.

Действие административное — действие, осуществляемое в рамках административной организации на основе делегированных властных полномочий.

Действие социальное — 1) действие человека (независимо от того, носит ли оно внешний или внутренний характер, сводится ли к невмешательству или к терпеливому принятию), которое по предполагаемому действующим лицом или действующими лицами смыслу соотносится с действием других людей или ориентируется на него; 2) простейшая единица социальной деятельности; понятие, введенное в научный оборот М. Вебером для обозначения действия индивида, сознательно ориентированного на прошедшее, настоящее или будущее поведение других людей (как отдельные лица — знакомые или незнакомые, так и неопределенное множество совершенно незнакомых людей). Социальным, по Веберу, действие становится лишь при двух условиях: а) если это сознательное действие, обладает той или иной степенью рациональной осмысленности, и б) если оно ориентировано на поведение других людей. Главное здесь — сознательная ориентация действующего индивида на реакцию других людей, на взаимодействие с которыми он рассчитывает; такую ориентацию Вебер определяет с помощью понятия «ожидание». Действие, не содержащее такого ожидания хотя бы в минимальной степени и не предполагающее определенной меры осознанности этого ожидания, не является действием социальным. Акцентируя элемент осознанности социального действия действующим индивидом, Вебер отказывается отнести к социальному действию, во-первых, единообразное поведение многих людей, коль скоро оно не является результатом сознательной их ориентации друг на друга, не основано на взаимных ожиданиях; во-вторых, действие индивида, коль скоро оно не есть результат его сознательного волеизъявления, но совершено под влиянием импульсов, не прошедших через сознание и не осмысленных (речь идет прежде всего о действиях, совершаемых в толпе в результате неосознанного «подражания» или «заражения» общим настроением. Они, по Веберу, предмет уже не социологии, а психологии). В том случае, когда действие хотя и соотносено с действиями других людей, но «в обход» человеческого сознания, человек не может рассматриваться в качестве его субъекта в точном смысле слова, целиком и полностью отвечающего за свои поступки, — ход мысли, обнаруживающий юридические истоки веберовского понимания социального действия. Вебер признает, что далеко не всегда можно провести четкую границу между осознанной и неосознанной ориентациями индивида как на поведение других, так и на смысл собственного действия. Эта четкость достижима лишь в рамках чисто

теоретической конструкции, каковой и является понятие «социальное действие» в качестве идеального типа, чистой модели целенаправленного действия индивида, сознательно ориентированного на возможную реакцию на него других людей. Поскольку основной характеристикой социального действия как ориентированного на поведение «другого» или «других» является именно сознательность, рациональная осмысленность этой ориентации, постольку и классификация типов социального действия, предложенная Вебером, основана на учете меры и степени этой сознательности и рациональности, обнаруживаемых в рамках каждого данного типа социального действия (или шире — социального поведения): целерациональное действие, ценностно-рациональное действие, аффективное действие, традиционное действие. Каждый из этих типов действия, взятый в отдельности, не рассматривается Вебером как социальное действие, коль скоро в нем нет еще осознанной ориентации на ожидание «другого» или «других» участников социального взаимодействия.

Дальнейшее развитие веберовская концепция получила у Т. Парсонса, включившего ее в свою общую теорию социального поведения человека. В качестве центрального понятия теории социального поведения социальное действие выдвигается также в социологических концепциях Ф. Знанецкого, Р. Макайвера, Г. Беккера.

Действие традиционное - действие, основанное на привычке, получившее в связи с этим почти автоматический характер; минимально опосредствовано осмысленным целеполаганием. Понятие, введенное М. Вебером для характеристики определенного вида действия, наряду с целерациональным, ценностно-рациональным и аффективными типами, составляющими веберовскую типологию человеческой деятельности.

Зачастую традиционное действие представляет собой лишь «автоматическую реакцию» на привычное раздражение, движущуюся в русле однажды усвоенной установки. Значимость этого типа действия связана с тем, что к нему ближе большая часть обычного повседневного поведения людей, в котором огромную роль играет привычка.

Действие целерациональное (введено М. Вебером) — действие, характеризующееся однозначностью и ясностью осознания действующим субъектом своей цели, рационально соотношенной с отчетливо осмысленными средствами, адекватными, с его точки зрения, для достижения поставленной цели; рациональность цели, акцентируемая уже в самом названии такого поведения, удостоверяется двояким образом: как с точки зрения рациональности ее собственного содержания, так и с точки зрения целесообразности избираемых средств. Действие целерациональное предполагает ожидание действующим субъектом соответствующих действий окружающих его людей (предполагающего одновременно, что и от него ожидают того же самого) и использование действий (и ожиданий) этих людей для достижения своей рационально продуманной и сформулированной цели.

Действие ценностно-рациональное (введено М. Вебером) — действие, основанное на вере в безусловную ценность (эстетическую, религиозную или любую другую) самого этого действия, взятого в своей ценностной определенности как нечто самодостаточное и независимое от его возможных результатов.

Смысл ценностно-рационального действия заключается не в достижении какой-либо внешней цели, но в его собственном определенном характере, поскольку решающей для действующего субъекта является здесь эстетическая, религиозная или иная ценность этого действия как такового. Действие ценностно-рациональное всегда подчинено определенным «заповедям» и «требованиям», в подчинении которым действующий индивид видит свой долг; и лишь в той мере, в какой он действительно ориентируется на них в своих действиях, можно говорить о ценностно-рациональном действии в каждом отдельном случае.

Действия переменные типовые — специальный набор парных, дихотомических понятий, используемых в теории социального действия Т. Парсонса для описания и анализа структуры действия. К типовым переменным относятся пять основных видов ценностных ориентации, определяющих действие индивида в ситуациях, требующих выбора: 1) «универсализм — партикуляризм» означает, что поведение индивида может подчиняться

какому-то общему правилу или же он руководствуется специфическими моментами ситуации; 2) «достижение — приписывание» подразумевает ориентацию действующего лица на социальные характеристики другого индивида (профессия, статус) или на имманентно присущие ему качества (пол, возраст и т.п.); 3) «аффективность — нейтральность» означает, что действие может быть ориентировано на удовлетворение непосредственных, ближайших потребностей или индивид отказывается от них ради каких-то более далеких и важных целей; 4) «специфичность — диффузность» предполагает альтернативный выбор действующим лицом в качестве объекта ориентации специфических или общих характеристик ситуации; 5) «ориентация на себя — ориентация на коллектив» означает возможность действий индивида в своих собственных интересах с учетом потребностей коллектива.

Делегирование — передача руководителем части своих функций и полномочий руководителям более низкого уровня управления или лидерам в группах организации.

Деловая игра — метод коллективной выработки решения проблемы.

Деловая карьера — продвижение работника по ступенькам служебной лестницы или последовательная смена занятий как в рамках отдельной организации, так и на протяжении жизни. Мотивы карьеры: достижение независимости, профессионального совершенства, материального благополучия, благоприятных условий труда, власти, прочного положения, первенства и пр.

Деловая этика — совокупность принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления; включает явления различного порядка: этическую оценку как внутренней, так и внешней политики организации в целом, моральные принципы членов организации, моральный климат в организации, нормы делового этикета — ритуализированные внешние нормы поведения.

Деловой этикет — установленный порядок поведения в определенной социальной сфере, в данном случае — сфере предпринимательства, делового общения и управления.

«Дельфийский» метод — способ выработки управленческого решения на основе предложений специалистов, выдвинутых ими независимо друг от друга по определенному алгоритму.

Деменджеризация — переход от управления по принципу «объект — субъект управления» («руководитель — подчиненный») к управлению на основе самоорганизации.

Демография — наука о народонаселении, изучающая его численность, состав, распределение и изменение.

Демократизация (от греч. *demos* — народ и *kratos* — власть) в широком смысле слова — процесс, ведущий к все более полному развитию народовластия. Основными направлениями демократизации являются: все более широкое участие граждан в управлении делами общества и государства путем создания условий для проявления инициативы отдельных лиц, представительных органов власти, обществ, организаций, трудовых коллективов, развития самоуправления общества; свободное развитие каждой нации и народности, укрепление их дружбы и равноправного сотрудничества; постоянное укрепление законности и правопорядка, правовой основы государственной и общественной жизни; расширение гласности; регулярный учет общественного мнения при обсуждении и решении государственных и общественных дел; совершенствование избирательной системы. Демократизация охватывает различные сферы общественной и государственной жизни, связана с преобразованием общества как в целом, так и его отдельных составляющих (например, демократизация в организации, на производстве).

Демократический руководитель — руководитель, который старается не навязывать свою волю подчиненным и исходит из предпосылки, что люди мотивированы потребностями высшего уровня. Сам он мотивирует своих подчиненных, создавая климат, где люди мотивируют сами себя.

Демократия (от греч. *demokratia* — народовластие) — 1) форма (разновидность) общественной власти, государства, основанная на признании народа в качестве источника

власти; 2) политический строй, в котором установлены и осуществляются на практике способы и формы народовластия, закрепленные в законах свободы и равноправия граждан. Демократия отличается от иных форм государства (деспотизм, автократия, тоталитаризм) следующими основными признаками: признанием принципа подчинения меньшинства большинству; декларируемым или фактическим равноправием всех граждан; политическими и социальными правами и свободами, закрепленными в законе; равным правом на участие в управлении обществом и государством. Производными признаками являются: выборность основных органов государства и должностных лиц, их подотчетность избирателям; подконтрольность и ответственность органов государства, формируемых путем назначения, перед выборными учреждениями и т.д. Принципы демократии используются и в сфере негосударственной общественно-политической жизни — в построении и деятельности различных общественных организаций (партии, профсоюзы и др.).

Демократия представительная — государство, где народ на определенные сроки делегирует свою власть избранным лицам, которые впоследствии должны быть переизбраны. Для таких государств характерны следующие особенности: признание прав индивидуальности, наличие конституционного правительства; согласие со стороны тех, кем управляют; лояльная оппозиция.

Депривация (от лат. *deprivatio* — потеря, лишение) — состояние, при котором люди испытывают недостаток того, в чем они нуждаются. Различают абсолютную и относительную депривацию. Абсолютная депривация — это отсутствие удовлетворения основных жизненных потребностей, например, в пище, сне, жилище и т.п. Относительная депривация основана на осознании различия между тем, что имеют одни люди, в сравнении с другими. Многое здесь зависит от того, что они выбирают для себя в качестве сравнения. Например, кто-то может считать себя лишенным того, что он должен иметь, в зависимости от занимаемого им статуса. Относительная депривация оказывает сильное влияние на перемены в обществе, реализуясь, например, в движениях социальных (*см. Движение социальное*).

Детерминация (от лат. *determinatio* — ограничение, определение) — используется для обозначения ситуации, когда одно свойство, событие, явление оказывает определяющее влияние на другое свойство, событие, явление. Термин был впервые введен в научный оборот в области биологии немецким ученым К. Гайдером в 1900 году.

Децентрализация — сосредоточение большинства управленческих полномочий в низовых подразделениях.

Децентрализация административная — процесс, в ходе которого происходит рассредоточение власти от центра к периферийным областям (властные полномочия передаются региональным и муниципальным органам власти). Осуществляется в формах деконцентрации, делегирования и передачи полномочий (функции).

Деятельность — 1) форма активного отношения субъекта к социальной действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием значимых ценностей и освоением социального опыта;

2) специфически человеческая форма отношения к миру, основным содержанием которой является его освоение и изменение в интересах самого человека. *Виды деятельности* — материальная (создание вещественных условий жизни), духовная (создание ценностей, образов, символов) и социальная (создание форм организации общественной жизни). *Структура деятельности* — субъект, объект, цель, средства, результат, условия осуществления деятельности. *Процесс деятельности* — изменение связей и отношений между элементами структуры деятельности от постановки цели до достижения реального результата. *Двойная детерминация деятельности* — обусловленность осуществления деятельности в соответствии с логикой целедостижения (субъекта) и логикой существования объекта; реальный результат деятельности является следствием доминирования одного из видов детерминации. *Естественная деятельность* — самоорганизующаяся, представляющая собой свободный выбор субъектом целей, средств деятельности и

добровольное участие в осуществлении всего процесса. *Искусственная деятельность* — сознательно организованная, запрограммированная деятельность, обусловленная внешне заданной целью и схемой ее осуществления. *Деятельность как предмет управления* — деятельность, в которой осуществляются внешняя постановка цели субъекту, разработка за него схемы или технологии ее достижения и контроль осуществления. *Совместная деятельность* — деятельность, осуществляемая вместе двумя и более субъектами; строится на согласовании и координации элементов структуры деятельности в процессе ее осуществления; совместная деятельность может быть естественной, искусственной или естественно-искусственной. *Совместная деятельность как предмет управления* — разработка схемы связей и отношений между участниками совместной деятельности, согласование между ними целей, распределение средств и создание мотивации. *Деятельность как средство управления* — деятельность доминирующего субъекта, объектом которой выступает совместная деятельность, а непосредственными средствами выступают связи управления, программирующие и контролирующие отношения между участниками.**

Деятельность по управлению персоналом — целенаправленное воздействие на человеческую составляющую организации, ориентированное на приведение в соответствие возможностей персонала и целей, стратегий, условий развития организации.

Деятельность управленческая — совокупность действий субъекта управления (руководителя, аппарата управления), направленная на изменение объекта управления в заданном направлении. Включает в себя: постановку цели управления, сбор и анализ информации, оценку проблемной ситуации, организацию системы управления, подготовку и принятие управленческих решений, оценку эффективности управления, осуществление функций социального контроля.

Диагностика конфликта — знание основных параметров конфликтного столкновения (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

Диверсификация (лат. *diversus* – разный + *facere* – делать) — 1) *эконом.* расширение ассортимента производимых изделий; 2) *эконом.* разделение производства, распространение его на отдаленные друг от друга отрасли для того, чтобы расходы, принесенные в одной отрасли, могли быть компенсированы прибылью, полученной в другой отрасли; 3) вид стратегии маркетинга, направленный на расширение видов продуктов, производство которых не связано с основным производством.

Дивиденд — часть прибыли АО, которая выплачивается акционерам ежегодно в соответствии с имеющимися у них акциями. Дивиденд выплачивается деньгами или имуществом, если это оговорено в уставе. Размер дивидендов устанавливается Советом директоров. Промежуточный дивиденд выплачивается ежеквартально или один раз в полгода. Годовой дивиденд устанавливается общим собранием по рекомендации Совета директоров. Нужно знать номинальную стоимость акции и ее рыночную цену, или курс акции. Номинальная стоимость — это первичная стоимость при ее выпуске, зафиксированная на бланке акции. Ставка дивиденда = $\text{Масса дивидендов} / \text{Номинальная стоимость акций} \times 100\%$.

Дивизиональная структура — совокупность самостоятельных подразделений (предприятий), входящих в организацию, пространственно отделенных друг от друга, имеющих собственную сферу деятельности, самостоятельно решающих текущие производственные и хозяйственные вопросы. Виды структур: территориальная, продуктовая, рыночная, инновационная.

Динамические системы — системы, состояние которых изменяется во времени.

Диспонент (лат. *disponens (disponentis)* — размещающий, распределяющий) — 1) уполномоченный по делам фирмы, распорядитель, управляющий; 2) физическое или юридическое лицо, располагающее свободными суммами владельцев банковских счетов.

Дисфункциональный конфликт — конфликт, который приводит к уменьшению

степени удовлетворенности работой, ослаблению сотрудничества между группами, снижению эффективности деятельности организации.

Дисфункция — отсутствие со стороны отдельного элемента социальной структуры - института государственной службы позитивного вклада в поддержание устойчивого состояния общества.

Дисциплина трудовая — закрепленная правом и другими социальными нормами система организационных отношений, направленная на поддержание надлежащего порядка в процессе осуществления трудовой деятельности. Дисциплина трудовая является необходимым условием успешного функционирования организации и основой социально-экономического развития коллектива. Различают: 1) внутреннюю дисциплину, или самодисциплину; 2) дисциплину, основанную на материальной заинтересованности; 3) дисциплину, основанную на применении санкций.

Дифференциация вертикальная - характеристика структуры организации, которая показывает количество уровней управления в организации.

Дифференциация горизонтальная - характеристика структуры организации, которая показывает степень разделения труда в организации, уровень специализации в деятельности ее подразделений.

Дихотомия - последовательное деление целого на две части, затем каждой части снова на две и т.д.

Доктрина человеческих отношений - подход, ориентированный на гуманизацию трудовых процессов, вовлечение работников в обсуждение вопросов, касающихся их производственной деятельности, использование позитивных эффектов групповой организации.

Документ - источник получения первичной информации, представляющий собой фиксированное свидетельство о каком-либо социальном факте.

Должность управленческая — первичный структурный элемент в органе управления, определяемый установленными задачами, правами и обязанностями, обусловленный формами разделения и кооперации труда в управлении.

Драматургический подход - взгляд на интеракцию, согласно которому социальные ситуации рассматриваются как драматургические миниатюры, по ходу действия которых люди стремятся создавать о себе определенные впечатления, формируют свой образ в глазах других.

Древо решений - схематическое представление сложного процесса принятия решения по какой-либо задаче.

Древо целей - 1) способ построения какой-либо целевой структуры, как правило, крупномасштабной коллективной деятельности, отличительная особенность которой состоит в том, что общая цель делится на ряд составляющих, каждая из них делится на более частные и т. д. Использование древа целей дает возможность системно представить порядок движения к конечной цели, учесть необходимое и достаточное число задач, требующих решений на пути к их достижению. Уязвимым местом древа целей являются «узлы деления», т. е. точки разложения общих целей на более частные, поскольку нередко бывает трудно обеспечить полноту деления и совместимость, единство основания для деления и т.п.;

2) продукт декомпозиции основных целей организации по уровням и целевым программам. Представляет собой иерархию целей, при которой высшие цели приоритетны по отношению к низшим*;

3) схематическое, многоуровневое (разветвляющееся) представление сложного процесса целеполагания до выделения конкретных задач по какой-либо цели организации (возникшей проблеме).

Единоличное владение — это ведение дел в личных интересах, т. е. владелец имеет материальные ресурсы и лично контролирует деятельность предприятия. К таким предприятиям относятся палатки, кафетерии, рестораны, питейные заведения, заправочные станции, аптеки, парикмахерские и т. д.

Единица выборки (при выборочном обследовании) — единица отбора и анализа

данных.

Единоначалие — принцип управления, означающий предоставление руководителю предприятия, учреждения, организации преимущественного права в принятии управленческих решений с возложением на руководителя единоличной ответственности.

Забастовка — временное организованное прекращение работы с выдвижением совместных требований к администрации.

Завершение конфликта — 1) устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию; 2) полное его окончание по любым причинам.

Зависимость — характер связи между входными и выходными элементами входа и выхода, поддающимися осмыслению. Существуют: а) *объективные* — зависимости, вырабатываемые независимо от воли и сознания людей; б) *субъективные* — зависимости, вырабатываемые руководителями или специалистами для реализации организационных (корпоративных) целей на какое-то ограниченное время; в) *формальные* — зависимости, узаконенные, утвержденные или установленные органами управления, касающиеся управленческих или производственных процессов; г) *неформальные* — зависимости, принятые и реализуемые при самоуправлении или самоорганизации граждан, отражающие их групповые интересы и устанавливающие благоприятный уровень отношений; д) *общие* — зависимости, которые отражают параметры, распространяющиеся на основную часть организационных отношений людей; е) *частные* — зависимости, характеризующие связь параметров отношений локальной группы людей.

Задача организации - предписанная работа или часть работы (операции, процедуры), которая должна быть выполнена организацией заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки.

Задача управленческая - совокупность требований, определенных действий, которые необходимо предпринять менеджеру (структуре управления) в конкретной ситуации заранее установленными методами управления в плановые сроки.

Закон - 1) в широком смысле — необходимая, существенная, постоянно повторяющаяся взаимосвязь явлений реального мира, определяющая этапы и формы процесса становления, изменения, развития явлений природы, общества и духовной культуры; различают так же законы *общие, специфические, универсальные*; 2) способ выражения устойчивости связей и отношений между предметами и явлениями, устойчивости структуры (организации) самих этих предметов и явлений, а также отражение объективных и устойчивых связей, проявляющихся в природе, обществе, человеческом мышлении; 3) система установленных стандартизированных норм, регулирующих человеческое поведение с целью социального контроля; 4) в организации — выражение существенной необходимой связи явлений, внутренней связи между причиной и следствием. Существуют: а) *объективные* — законы, которые отражают связь элементов в системе организационных отношений, носят название «законы организаций»; б) *субъективные* — законы, которые регламентируют организационные отношения, называются «законы для организаций»; в) *закон самосохранения* — закон, согласно которому каждая материальная система (организация, коллектив) стремится сохранить себя (выжить) и использует для достижения этого весь свой потенциал (ресурс); г) *закон развития* — закон, согласно которому каждая материальная система (организация) стремится достичь наибольшего суммарного потенциала при прохождении всех этапов жизненного цикла; 5) нормативный акт высшего органа государственной власти, принятый в законодательно установленном порядке.

Закон единства анализа и синтеза - 1) благодаря использованию в процессах управления организацией процедур анализа и синтеза обеспечивается настройка организационной системы на оптимальный вариант достижения поставленной цели; 2) каждая материальная система, живой организм, социальная организация (предприятие, организация, учреждение и др.) стремится настроиться на наиболее экономный режим функционирования за счет постоянного изменения своей структуры или функций.

Закон единства систем управления - закон, согласно которому каждая организация

должна обеспечивать объединение разрозненных элементов, подсистем управления, всех ее звеньев в систему на единой, достоверной и доступной информационной базе.

Закон информированности и упорядоченности - 1) любая социальная организация способна к выживанию только в том случае, если она обеспечена полной достоверной и упорядоченной (структурированной) информацией; 2) чем большей информацией располагает организация о внутренней и внешней среде, тем большую она имеет вероятность устойчивого функционирования (самосохранения).

Закон композиции и пропорциональности (гармонии) - 1) в рамках достижения единой цели существует объективная тенденция организаций к созданию устойчивых объединений с соблюдением принципов соразмерности и пропорциональности; 2) каждая материальная система стремится сохранить в своей структуре все необходимые элементы (композицию), находящиеся в заданной соотносительности или заданном подчинении (пропорции).

Закон перехода от административных к организационным методам управления — закон, отражающий неизбежность ликвидации дефицита информации об объекте управления за счет внедрения новых информационных технологий и развития на этой основе методов управления по упреждению (планирование, прогнозирование).

Закон пропорциональности производства и управления - закон, реализующий поддержание оптимальных пропорций в производственной, экономической и социальной области.

Закон развития - 1) в процессе жизнедеятельности организации происходят необратимые и закономерные изменения, направленные на максимальное использование энергетического потенциала для достижения поставленной цели, в результате чего происходит качественное изменение состояния организации; 2) каждая материальная система стремится достичь наибольшего суммарного потенциала при прохождении всех этапов жизненного цикла.

Закон самосохранения - 1) любой организации как социально-экономической системе присуще стремление к самосохранению (выживанию) за счет оптимального использования кадровых и материальных ресурсов; 2) каждая материальная система (организация, коллектив, семья) стремится сохранить себя (выжить) и использует для достижения этого весь свой потенциал (ресурс).

Закон синергии - 1) в любой организации возможен как прирост энергии, так и снижение общего энергетического ресурса по сравнению с простой суммой энергетических возможностей входящих в нее элементов; 2) для любой организации существует такой набор элементов, при котором ее потенциал всегда будет либо существенно больше простой суммы потенциалов входящих в нее элементов (людей, компьютеров и т.д.), либо существенно меньше.

Закон соотносительности управляющей и управляемой систем - закон, согласно которому каждая организация должна обеспечивать соотносительность фондовооруженности рабочего места производственного работника и работника аппарата управления, а также повышение профессионального уровня руководителей и специалистов до уровня современной производственной технологии.

Закон теории организации - зависимость, которая либо зафиксирована в законодательных документах (конституции, законодательных актах, уставах и т.д.), либо является общепринятой нормой для большой группы людей и организаций, либо получила признание и поддержку авторитетных ученых (синергия, пропорциональность и композиция и т.д.).

Закон экономии времени - закон, согласно которому каждая организация стремится к постоянному снижению трудоемкости операций в процессе управления.

Закон экономии интеллектуальной энергии - закон, реализующийся путем создания базы знаний, основанной на современной технологии управления.

Закон эффекта - концепция теории мотивации, согласно которой люди стремятся

повторять тот тип поведения, который, по их оценкам, позволяет удовлетворить их потребности, и избегать поведения такого типа, которое не приводит к удовлетворению потребности.

Закономерность - 1) соответствие закону; 2) проявление закона.

Закономерность социальная - объективно существующая, повторяющаяся связь социальных явлений, выражающая возникновение, функционирование и развитие общества как целостной социальной системы либо его отдельных подсистем. Обнаружение закономерности может явиться первым звеном в изучении социальных явлений, но только дальнейшее углубление в сущность явлений и процессов, охватываемых данной закономерностью, способно привести к открытию закона. Поэтому некоторые виды закономерностей, например статистические, обнаруживаются на уровне эмпирического исследования, но установить и доказать социальный закон можно лишь с включением сюда теоретического анализа. Закономерность выступает эмпирической, конкретно-реальной формой существования социального закона, лежащего в ее основании. В непосредственной действительности, в чувственно данной конкретности *законы социальные (см.)* проявляются лишь в приближении, в тенденции.

Во всем многообразии социальных явлений можно выделить два основных типа связей: устойчивые (повторяющиеся) и изменчивые (неповторяющиеся). Устойчивые отношения и называются закономерностями, или регулярностями. В свою очередь, и закономерность бывает двух видов: динамическая закономерность говорит о том, что реальное состояние *A* некоторого объекта однозначно определяет реальное состояние *B* того же или другого объекта. В случае вероятностной закономерности говорят не о реальном, а о возможном состоянии, при этом однозначность зависимости сохраняется. Формой выражения вероятностной регулярности выступает систематическая закономерность, которая представляет собой отношение повторяемости наступления событий в определенном проценте случаев.

Законы Паркинсона - сформулированные в форме законов результаты исследования бюрократизма государственной администрации (в стиле памфлетной прозы раскрывается бюрократическая парадоксия как развернутая диалектическая «похвала глупости»).

Законы социальные - выражение существенной, всеобщей и необходимой связи социальных явлений и процессов, прежде всего связей *деятельности социальной (см.)* людей или их собственных *действий социальных (см.)*. Законы социальные определяют отношения между различными индивидами и социальными общностями в их социальной деятельности. Это относительно устойчивые и систематически воспроизводимые отношения между народами, классами, социально-демографическими и профессиональными группами, а также между обществом и трудовым коллективом, обществом и семьей, обществом и личностью и т. д. Законы социальные складываются в различных сферах человеческой деятельности, в первую очередь в сфере материальной деятельности, и осуществляются посредством деятельности людей. Создавая в процессе социальной деятельности общество, человек определяет направление, содержание и характер его функционирования и развития. Именно поэтому законы социальные — это законы социальной деятельности людей, их собственных действий.

В соответствии с законами социальными люди создают условия и обстоятельства своей жизнедеятельности и применяют их под воздействием этих условий и обстоятельств. Действие одного и того же социального закона проявляется в различных ситуациях по-разному. Поэтому его действие рассматривается как тенденция, а не как постоянная величина. Законы социальные задаются естественным ходом событий, являясь результатом целенаправленных последовательных действий многих индивидов в социальных ситуациях и объективных связях между различными аспектами и элементами этих ситуаций.

Закрытые системы - системы, не имеющие вещественного, информационного и энергетического обмена с внешней средой.

Заражения теория - объяснение коллективного поведения, полагающее, что люди в

толпе иррациональны и подвержены эмоциям, которые распространяются, подобно вирусу.

Захват государства - действия физических лиц, групп или фирм с целью оказания влияния на разработку законодательных и нормативных актов, государственных постановлений и распоряжений ради собственной выгоды за счет незаконной передачи частных привилегий государственным должностным лицам.

Звено управления - организационно обособленная должность или структурное подразделение, обладающие необходимой материально-технической базой для выполнения административных функций.

Зеркальное «Я» - человеческое «Я», раскрывающееся через реакцию других людей.

Значимое действие - действие, основанное на истолковании значения ситуации или события.

Идеальный тип — типизация феномена путем выделения и систематизации основных его характеристик из множества эмпирических примеров. Социологическая конструкция, созданная с целью выработки критерия сравнения реальных экземпляров, а не в создании совершенного образца.

Идеология — система, утверждающая определенные ценности и факты.

Иерархическая система — система с многоуровневой структурой, элементы которой расположены по уровням в порядке от высшего к низшему, т.е. в порядке подчинения.

Иерархия полномочий — распределение полномочий по уровням управления и установление рангов каждого участника управленческой структуры.

Иерархия управления — последовательность уровней управления с указанием их подчиненности.

Изменение культурное — процесс проявления новых культурных элементов и комплексов в субкультурах и доминирующей культуре общества.

Изучение случая (англ. Case study) — специфический метод получения эмпирических данных, исследовательская стратегия в изучении социальных явлений. Развитие практики изучения случая обозначило несколько подходов к определению исследовательской стратегии: 1) определяет изучение случая как комплекс качественных методов, используемых на подготовительной стадии количественного исследования или на этапе интерпретации полученных количественных результатов; 2) рассматривает изучение случая как самостоятельную исследовательскую стратегию, предназначенную для решения специфического класса задач, которые не могут быть решены в рамках других стратегий (Р.К. Йин); 3) определяет изучение случая как исследовательскую стратегию и соотносит ее с классическими принципами качественной понимающей социологии (И.М. Козина), ориентированной на получение знаний о глубинных механизмах изучаемого явления на примере отдельного случая, принимаемого как типичный или уникальный.

Ингруппа — группа или социальная общность, по отношению к которой индивид испытывает чувство идентичности и принадлежности. Индивид определяет членов этой группы как «свои» и называет их «мы».

Индивидуальный трудовой спор — неурегулированное разногласие, конфликт между работником и работодателем по поводу соблюдения условий трудового договора (контракта).

Индикатор — переменная, используемая в конструировании индекса при вторичном измерении.

Индукция - 1) метод исследования, основанный на переходе от частного к общему; 2) логическое умозаключение от частных, единичных случаев к общему выводу, от отдельных фактов к обобщениям.

Инжиниринг - 1) *эконом.* сфера деятельности по разработке объектов промышленности, их инфраструктуры и т.п., прежде всего в форме предоставления на коммерческой основе различных инженерно-консультационных услуг; 2) мероприятия по рационализации.

Институт - определенная организация общественной деятельности и социальных

отношений, воплощающая в себе нормы экономической, политической, правовой, нравственной и т. п. жизни общества, а также социальные правила жизнедеятельности людей, традиции.

Институт социальный (установление, учреждение) - 1) устойчивая форма организации совместной деятельности людей. Выполняет организационные, регулятивные, управленческие и воспитательные функции в обществе; 2) организованная система связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества.

Институционализация - 1) процесс определения и закрепления социальных норм, правил, статусов и ролей, приведение в систему, способную действовать в направлении удовлетворения некоторой общественной потребности; 2) учреждение каких-либо новых институтов; 3) проявление социальной интеграции, становление и развитие устойчивых форм организации совместной жизни и деятельности людей, формирование общественного порядка как совокупности взаимодействующих социальных институтов. Процесс обратный институционализации - деинституционализация; он сводится к расформированию социальных институтов, к снижению их ценности и значимости в глазах общества и падению их регулятивной роли.

Инструменты менеджмента - совокупность моделей и методов, используемых для решения задач менеджмента и их организационного, информационного и методического обеспечения.

Интервью (англ. *interview* – встреча, беседа) - специальный вид целенаправленного исследовательского общения, применяемый в качестве метода получения необходимой социологической информации

Интерес - эмоционально окрашенная установка, направленная на тот или иной вид деятельности или объект, вызванная положительным отношением к ним; форма проявления познавательной потребности.

Интересы - специфические социальные результаты, приносящие пользу отдельному индивиду или группе: частные, общественные и др.

Интересы хозяйственные (экономические) - стремление трудовых коллективов (предприятий) или отдельных людей получить конкретный результат от своей деятельности (увеличить прибыль, улучшить условия труда, жизни и т.п.). Интерес как стремление или желание зависит не только от сознания и воли человека. Он объективно обусловлен необходимостью постоянно удовлетворять разнообразные потребности человека.

Интрига — нечестное запутывание окружающих с целью вынудить их к действиям, приносящим выгоду инициаторам и ущерб тем, против которых она направлена.

Информационная безопасность — такое состояние информационных ресурсов, при котором они защищены от любых негативных воздействий, способных привести к нарушению полноты, целостности, доступности этих ресурсов или вызвать утечку или утрату содержащейся в них информации.

Информационное обеспечение управленческой деятельности — осуществление действий по предоставлению своевременной, достоверной и полной информации определенному руководителю с заданной периодичностью.

Информационные потребности — разновидность нематериальных потребностей. Потребность в информации, необходимой для решения конкретной задачи или достижения некоей цели.

Информационные продукты — информационные ресурсы всех видов, программные продукты, базы и банки данных и другая информация, представленные в форме товара.

Информационные процессы — процессы создания, сбора, хранения, обработки, отображения, передачи, распространения и предоставления документированной информации пользователю.

Информационные ресурсы — документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, депозитариях, музейных

хранилищах и др.).

Информационные услуги — удовлетворение информационных потребностей пользователей путем предоставления информационных продуктов.

Информационный массив — совокупность документированной информации, упорядоченной по определенным признакам.

Информационный продукт — информация, полученная в результате реализации информационной технологии.

Информационный процесс — совокупность процессов получения, накопления, обработки и передачи информации.

Информационный ресурс — организационная совокупность документированной информации, включающая базы данных и знаний, другие массивы информации в информационных системах.

Информация — сведения, знания, сообщения, которые содержат необходимые данные для принятия управленческих решений и их реализации.

Информация социальная — знания, сообщения, сведения об отношениях людей, состоянии и характере развития социальных процессов, условиях жизнедеятельности, общественном положении индивидов и социальных групп, взаимодействии их интересов.

Информация управленческая — это данные, несущие в себе новизну и полезность для работника, принимающего решение.

Инцидент — событие, дающее толчок к тому, что противостояние становится открытым и выражается в различных видах конфликтного поведения.

Искусство управления — умение применять научные знания по управлению, использовать накопленный опыт и полученные навыки творчески применительно к конкретной управленческой ситуации.

Исследование социологическое — вид социального исследования, способ изучения социальных установок и поведения (деятельности) индивидов на основе системы логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, нацеленных на получение достоверных данных об изучаемом объекте или процессе для решения конкретных теоретических и социальных проблем.

Итоговое вознаграждение — вознаграждение за конечные или промежуточные (за период) результаты деятельности.

Итоговый контроль — способ анализа и оценки результатов выполнения планов. Его данные служат основой поощрения.

Кадровое планирование — определение количественной и качественной потребности организации в персонале с учетом внутренних и внешних условий.

Кадры — штатный состав работников организации (за исключением руководства), выполняющих различные производственно-хозяйственные функции.

Каналы управления - коммуникационные каналы, по которым к руководителю поступают сведения о состоянии контролируемого параметра и передаются управленческие решения.

Карьерограмма — документ, который содержит обязательства администрации по горизонтальному и вертикальному перемещению работника и обязательства последнего создавать для этого все необходимое (повышать уровень образования, квалификации, профессионального мастерства).

Качественная потребность в кадрах — это потребность в работниках определенных специальностей, определенного уровня квалификации. Для определения качественной потребности в персонале могут использоваться основные подходы: профессионально-квалификационное деление работ на основе производственно-технологической документации; анализ положений об отделах, должностные инструкции и описание рабочих мест; штатное расписание; анализ документации, определяющей профессионально-квалификационный состав исполнителей для выполнения конкретных видов работ; при определении потребности в кадрах часто решающее значение придается мнениям экспертов,

позволяющим лучше понять, какие качественные изменения кадрового состава необходимо произвести организации для успешного достижения поставленных целей. В качестве экспертов могут выступать как работники организации, имеющие необходимый опыт, знания и подготовку, так и внешние эксперты.

Квазигруппа — отличающаяся спонтанностью возникновения и неустойчивостью социальная группа, в которой отсутствуют устойчивые ожидания, а взаимодействия между членами, как правило, односторонние.

Кейс-стади — глубинное, детальное исследование объекта, имеющего четкие пространственно-временные параметры, с целью анализа его уникальных характеристик строения, функционирования, связей и др. Результаты изучения имеют прикладной характер в форме рекомендаций относительно данного феномена.

Кибернетика — искусство управления, наука об общих законах получения, хранения, передачи и преобразования информации в сложных управляющих системах произвольной природы (технических, социальных, экономических, биологических и т.д.).

Класс — большая социальная группа, отличающаяся от других по критериям доступа к общественному богатству (распределению благ в обществе), власти, социальному престижу.

Климат социально-психологический — качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе. Важнейшие благоприятные признаки: доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива; отсутствие давления руководителей на подчиненных и признание за ними права принимать значимые для группы решения; достаточная информированность членов коллектива о его задачах и состоянии дел при их выполнении; удовлетворенность принадлежностью к коллективу; высокая степень включенности и взаимопомощи, принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее членов и пр.

Кодекс поведения — систематизированный свод законов, общая совокупность правил, привычек, убеждений, регламентирующих поведение человека.

Количественная потребность в кадрах — это потребность в определенном числе работников разных специальностей. Для определения количественной потребности в персонале могут использоваться следующие подходы: метод, основанный на учете времени, необходимого для выполнения работ, где численность работников определяется из произведения коэффициента пересчета явочной численности в списочную на дробь, в числителе которой время, необходимое для выполнения производственной программы, а в знаменателе полезный фонд времени одного работника; расчет численности персонала на основе данных о трудоемкости рабочего процесса; метод расчета по нормам обслуживания; метод расчета по рабочим местам и нормативам численности, где норматив численности определяется из дроби, в числителе которой объем работы, а в знаменателе норма обслуживания; статистические методы, позволяющие увязать потребность в персонале с объемами производства, трудоемкостью работ и др.; методы экспертных оценок: простая экспертная оценка, когда потребность в персонале оценивается руководителем соответствующей службы, и расширенная экспертная оценка, когда потребность в персонале оценивается группой экспертов.

Коллектив — группа лиц, психологически признающих друг друга, придерживающихся общих культурных традиций и норм поведения, объединенных совместной целью и взаимодействующих ради ее достижения.

Коллективное управление — выработка и принятие управленческих решений группой сотрудников, не обязательно являющихся руководителями.

Коллективный трудовой спор — неурегулированное разногласие, конфликт между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

Команда — группа людей, объединенных достижением общей цели, во многом пересекающейся с личными целями каждого.

Команда управленческая — коллектив высококвалифицированных специалистов разных направлений, характеризующийся тесным сотрудничеством и взаимопомощью, работающий совместно над решением тех или иных проблем.

Командный дух — совокупность основополагающих правил и норм, объединяющих как формальные, так и неформальные структуры. Эмоциональная основа функционирования команды.

Коммуникационный канал — «линия связи» между субъектами управления. Характеризуются направленностью (односторонняя или двусторонняя), пропускной способностью, величиной потерь информации. Может быть горизонтальной, вертикальной, диагональной; формальной и неформальной.

Коммуникация — 1) обмен информацией, связь, акт общения; 2) канал связи; 3) форма связи; 4) обмен информацией и смыслом информации между двумя и более людьми; 5) взаимодействие звеньев управленческой структуры. Бывает информационным, административным, техническим и осуществляется как непосредственно, так и опосредовано.

Коммуникация социальная — обмен информацией между различными системами посредством символов, знаков и образов.

Компромисс — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Конкуренция — процесс, в ходе которого осуществляется попытка достижения вознаграждения путем отстранения или опережения соперников, стремящихся к идентичным целям.

Конкуренция групповая — одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов другими индивидами или группами. Конкурентное взаимодействие требует установления определенных правил и регулирующих санкций, без которых оно вырождается в конфликт.

Коннективность — связность компонентов системы, возможность соединения, способность к взаимодействию.

Консалтинг — 1) рекомендации специалистов; деятельность по консультированию; 2) работа специальных компаний по консультированию производителей, продавцов, покупателей в области экспертной, технической и экономической деятельности, прогнозирование рынка; 3) деятельность специалиста или целой фирмы, занимающихся стратегическим планированием проекта, анализом и формализацией требований к информационной системе, созданием системного проекта.

Контроль — 1) процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными; 2) деятельность по формированию стандартов управления, проверке и оценке их исполнения, осуществлению корректирующих шагов; 3) функция управления, устанавливающая степень соответствия принятых решений фактическому состоянию социальной системы, выявляющая отклонения и их причины.

Контроль социальный — совокупность средств, с помощью которых общество или социальная группа гарантирует конформное поведение его членов по отношению к общепринятым социальным нормам и ролевым требованиям и ожиданиям.

Контур управления — замкнутая цепь: субъект управления, управляющее воздействие (прямая связь), объект управления, обратная связь, субъект управления.

Конфликт (от лат. *conflictus* - столкновение) — социальное явление, способ взаимодействия людей при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в

данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, оппонентов и т.п. Конфликтная ситуация, таким образом, содержит субъект возможного конфликта и его объект. Для развития конфликта необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

Конфликт продуктивный (конструктивный) — конфликт, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологических и организационных процессов, служащих источником самоусовершенствования и саморазвития личности и группы. При определенных условиях межгрупповой конфликт может выполнять интегративную функцию, сплачивать членов группы, стимулировать эффективный выход из проблемной ситуации.

Конфликт ролевой — конфликт, связанный с выполнением индивидом одной или нескольких социальных ролей в организации, которые характеризуются несовместимостью, конфликтующими обязанностями и требованиями.

Конфликт социальный — конфликт, связанный с достижением вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения. От конкуренции конфликт отличается четкой направленностью, наличием инцидентов, жестким ведением борьбы.

Конфликтная ситуация — исходное положение, основа конфликта, порождаемая накоплением и обострением противоречий в системе социальных связей, групповом поведении, межличностных отношениях.

Конфликтность личности — предрасположенность, готовность личности к конфликтам, степень ее вовлеченности в развитие конфликтов.

Конформизм — принятие людьми существующего порядка вещей, господствующих норм и мнений, приспособление к ним и отказ от самостоятельных мыслей и действий. Обеспечивает выживаемость группы в критических условиях; придает ей собственное лицо; облегчает вхождение в новичков коллектив; избавляет от раздумий, как себя вести в сложной ситуации.

Конформное поведение — поведение, контролируемое посредством группового давления. Группа с помощью вводимых ею норм поведения заставляет индивида следовать им для поддержания интеграции членов группы.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства. Конформность внешняя представляет собой демонстративное подчинение навязываемому мнению группы с целью заслужить одобрение или избежать порицания, а возможно, и более жестких санкций со стороны входящих в группу лиц; внутренняя — действительное преобразование индивидуальных установок в результате внутреннего принятия позиции окружающих, оцениваемой как более обоснованная и объективная, чем собственная точка зрения. Внутренняя конформность, как правило, сопровождается внешней, которая, напротив, отнюдь не всегда предполагает личностное согласие с поневоле соблюдаемыми групповыми нормами. При всех различиях обе формы К. близки в том, что служат специфическим способом разрешения осознанного конфликта между личным и доминирующим в группе мнением в пользу последнего.

Конфронтация — стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Концессия — договор на предоставление в эксплуатацию принадлежащих государству или местным органам власти (муниципалитетам) каких-либо хозяйственных объектов (земли, недр, предприятий) на определенных условиях оплаты, использования и сохранности.

Конъюнктура — условия, обстановка; *рыночная или хозяйственная конъюнктура* — совокупность условий, складывающихся на рынке или в хозяйстве, и предопределяющая их развитие.

Кооперация — 1) добровольное объединение средств и труда граждан для ведения совместного хозяйства в какой-либо области; 2) процесс, в ходе которого представители одной или нескольких социальных групп в организации действуют совместно и скоординированно ради достижения единой цели. Основой кооперации является взаимная выгода. Она открывает перед гражданами широкие возможности для приложения своих сил и знаний к производительному труду в соответствии с призванием, желанием и способностями каждого, получения доходов в зависимости от количества и качества труда, вклада в конечные результаты деятельности кооператива и для удовлетворения потребностей его членов.

Корпоративизм — отношение между правительством и ключевыми группами интересов, особенно крупным бизнесом и профсоюзами.

Корпорация — 1) объединение лиц или организаций для осуществления какой-либо деятельности на основе взаимных интересов (профессиональных, экономических, правовых и др.); 2) современная правовая форма бизнеса, отделенная от конкретных лиц. Она наиболее эффективная форма организации бизнеса в вопросах привлечения денежного капитала. Ей присущ уникальный способ финансирования — через продажу облигаций и акций, что позволяет объединять в общий фонд финансовые ресурсы огромного числа отдельных лиц.

Корреляционный анализ — количественное изучение статистических связей между признаками социальных объектов.

Корреляция — функциональная зависимость между двумя переменными величинами, которая характеризуется тем, что каждому значению одной из них соответствует вполне определенное значение другой.

Коррупция административная — намеренное внесение искажений в установленный порядок исполнения законов и нормативных актов в целях предоставления преимуществ физическим лицам в результате незаконной передачи частных средств государственным чиновникам.

Коэффициент корреляции — мера плотности корреляционной связи, когда каждому значению одного признака соответствуют различные, но близкие значения другого признака, то есть тесно располагаются около своей средней величины, — связь более полная.

Кризис — разрыв отношений и прямое противостояние между сторонами конфликта, часто связанное с противоправными действиями.

Кризисы возрастные — особые, относительно непродолжительные по времени периоды, характеризующиеся резкими психологическими изменениями. К.в. могут возникать при переходе человека от одной возрастной ступени к другой и связаны с системными качественными преобразованиями в сфере его социальных отношений, деятельности и сознания. К.в. зрелых периодов жизни и старости недостаточно изучены. Происходящие в это время процессы перестройки смысловых структур сознания и переориентации на новые жизненные задачи, ведущие к смене характера деятельности и взаимоотношений, оказывают глубокое влияние на дальнейший ход развития личности и в ряде случаев развития конфликтов.

Критерий — 1) признак, на основании которого производится оценка, дается определение или классификация чего-либо; 2) мера оценки.

Критическая точка конфликта — определенный момент в развитии конфликта, характеризующийся наивысшей интенсивностью конфликтных взаимодействий. После прохождения критической точки интенсивность конфликтных взаимодействий обычно резко снижается.

Круг общения — группа людей, с которыми человек поддерживает служебные и личные контакты.

Культура — некоторое сложное целое, включающее в себя духовные и материальные продукты, которые произведены людьми, социально усвоены, разделяются членами общества и могут передаваться другим людям и другим поколениям.

Культура авторитарная (в организации) — культура, характеризуемая наличием норм прямого регулирования и жесткого контроля; предполагает ожидание работниками

указаний руководителя по всем основным вопросам их деятельности и жестких наказаний за отклонение от этих указаний.

Культура административная — составная часть социальной культуры, выполняет ее регулятивную функцию: реализацию идеалов, целевых устремлений общества, ценностей; образцов поведения посредством нормативных механизмов предпочтений, предписаний и запретов, системы соответствующих санкций.

Культура демократическая (в организации) — культура, характеризуемая наличием норм и ценностей, которые направлены на участие работников организации в принятии управленческих решений, способствуют свободному высказыванию своего мнения при решении различных проблем в организации.

Культура корпоративная — 1) система ценностей социального партнерства, разделяемых сообществом корпорации, которые определяют его поведение, характер деятельности, максимизацию корпоративного духа и менеджмента с социально-этической ответственностью; 2) субкультура, разделяемая членами одной достаточно однородной (в профессиональном или статусном отношении) группы. При этом возникает чувство идентичности по отношению к представителям данной культуры, общность идей, взглядов и верований, характеризующихся понятием «корпоративный дух».

Культура организационная — 1) сложный комплекс предположений, бездоказательно принимаемых всеми членами конкретной организации, задающий общие рамки поведения, принимаемые большей частью организации. Проявляется в философии и идеологии управления, ценностных ориентациях, ожиданиях, нормах поведения. Регламентирует поведение человека и дает возможность прогнозировать его реакции в критических ситуациях; 2) образцы поведения и общие ценности, убеждения, характерные для организаций. Ценности, представления и нормы, присущие конкретной организации и определяющие порядок и стиль взаимодействия ее участников во имя достижения общих целей — воздействие на эффективность функционирования организации.

Культура профессиональная — совокупность норм и ценностей, лежащая в основе формирования субъективной оценки социальной престижности определенного рода деятельности.

Культура управления — совокупность типических для руководителя или системы управления организацией ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец поведения в реализации принципов, функций и методов управления. Основными элементами культуры управленческого труда являются: личная культура руководителей организации всех уровней; культура общения; культура содержания рабочего места; рациональное распределение рабочего времени; культура в работе с письмами и документами; культура проведения массовых мероприятий; умение управлять организационной культурой и вести переговоры; культура приема посетителей; культура речи; культура общения; культура поведения.

Малый коллектив — коллектив, между членами которого существуют непосредственные личные связи.

Манипулирование — 1) скрытое управление (мошенничество); 2) ловкое принуждение людей, вызывающее у них иллюзию самостоятельного решения.

Маргинальность — понятие, обозначающее промежуточность, «пограничность» положения индивида между какими-либо социальными группами.

Матричная организационная структура — организационная структура, состоящая из подразделений и должностей, одновременно участвующих в выполнении нескольких проектов.

Матричная управленческая структура — управленческая структура, предполагающая наличие двух руководителей, один из которых отвечает за содержательную сторону работы, другой - за организационную.

Межгрупповая дискриминация — установление различий между собственной и другой группами. Нередко этот процесс приобретает ярко выраженную оценочную окраску,

свойственную межгрупповому восприятию в целом. В определенных условиях межгрупповые различия могут искусственно подчеркиваться и преувеличиваться. Наиболее распространенным результатом межгрупповой дискриминации является тенденция к установлению позитивно оцениваемых различий в пользу собственной группы, хотя достаточно часты и примеры обратной тенденции, т.е. установление позитивно оцениваемых различий в пользу какой-либо другой группы. В своих крайних выражениях первая тенденция может приводить к возникновению напряженности и конфликтам в межгрупповых отношениях, вторая — к ослаблению внутригрупповых связей, девальвации внутригрупповых ценностей, дестабилизации и дезинтеграции группы как таковой.

Межгрупповой конфликт — столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями (службами) организации, вызываемые несовершенством организационной структуры и неотлаженностью функционального взаимодействия, необходимостью распределения ограниченных материальных, финансовых и иных ресурсов, недостаточностью взаимной информации, различиями во взглядах на трудовую мотивацию, формы стимулирования, социальное партнерство, деловое сотрудничество и т.п.

Межличностный конфликт — столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности, различиями в темпераменте и характере, расхождениями в интеллектуальных, волевых и эмоциональных устремлениях, нравственных предпочтениях.

Межличностный стиль решения конфликтов — классификация подходов к разрешению конфликтов: недопущение конфликтных ситуаций, сглаживание конфликтов, искусственное форсирование, использование компромиссов, решение сути конфликтной проблемы.

Миссия организации — главная цель организации. Утверждение, раскрывающее смысл существования организации, специфику ее деятельности и основные социальные обязательства. Создает у окружающих представление о ее предназначении, философии, ценностях, наиболее привлекательных сферах деятельности, основных задачах.

Митинг — массовое собрание, одна из форм урегулирования коллективных трудовых споров, социальных конфликтов.

Мобильность вертикальная — изменение положения индивида, которое вызывает повышение или понижение его социального статуса.

Мобильность горизонтальная — изменение положения, которое не приводит к повышению или понижению социального статуса.

Мобильность индивидуальная — изменение положения индивида в системе социальной стратификации.

Мобильность интергенерационная — переход профессионального статуса от родителей к детям.

Мобильность коллективная (групповая) — изменение положения социальной группы в системе социальной стратификации.

Моделирование — воспроизведение характеристик некоторого объекта на другом объекте, специально созданном для его изучения (модели).

Моделирование в управлении — исследование объекта управления путем построения и изучения его модели, применение существенных свойств моделируемого объекта к познанию мало изученных реальных социальных систем.

Моделирование социальное — опосредованное изучение социального объекта путем выделения ограниченного количества факторов, воздействующих на принципиальные перемены в жизни людей.

Модернизация — сложная совокупность экономических, социальных, культурных, политических перемен, происходящих в обществе в связи с процессом индустриализации, освоения научно-технических достижений.

Мозговая атака — выработка управленческого решения на основе идей, бессистемно выдвигаемых группой в процессе совместной работы с их последующим уточнением и

обсуждением.

Монархия — форма правления, при которой верховная власть в государстве формально (полностью или частично) сосредоточена в руках единоличного главы государства — монарха, а также государство с такой формой правления.

Мониторинг — система отслеживания происходящих в социальных общностях и организациях изменений, осуществляемого через определенный промежуток времени.

Мотив — 1) побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей субъекта; совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность; 2) побуждающий и определяющий выбор направленности деятельности предмет (материальный или идеальный), ради которого она осуществляется; 3) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности.

Мотивации межличностных выборов (мотивационное ядро выборов) — система мотивов, образующая основу индивидуальной предпочтительности. Анализ межличностных выборов мотивации позволяет определить причины, по которым индивид готов осуществить эмоциональный и деловой контакт с одними членами группы и отвергает других. Выявление мотивов социометрических и референто-метрических выборов дает возможность раскрыть содержательную сторону процессов групповой дифференциации и интеграции. Характер межличностных выборов мотивации определяется путем соотнесения ранжированного ряда межличностных предпочтений индивида с ранжированием им членов группы по различным основаниям.

Мотивационная структура личности — соотношение различных мотивов, влияющих на поведение людей.

Мотивация — 1) сумма внутренних побудителей поведения личности, обеспечивающая реализацию основных нужд, необходимых для поддержания жизни; 2) сила, побуждающая индивида к действию и процесс формирования силы, побуждающей к действию; 3) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации. Основа мотивации – удовлетворение потребностей.

Мотивация управления — побуждение работника к управленческой деятельности путем воздействия на всю систему потребностей и интересов личности, группы, организации, возбуждение их осознанной социальной активности.

Наблюдение - метод сбора первичной информации об изучаемом объекте, основанный на целенаправленном восприятии и регистрации социальных фактов.

Наказание - управленческое воздействие на индивидов, которое способствует систематическому уменьшению частоты нежелательных действий индивида.

Напряжение – ситуация в управлении, характеризуемая повышенной психологической или физиологической напряженностью.

Неформальная группа (организация) - стихийно образовавшаяся группа людей, вступивших в регулярное взаимодействие для достижения определенных целей.

Неформальный коллектив - коллектив, состоящий из лиц, между которыми помимо служебных, складываются личные связи.

Нововведение управленческое - процесс освоения новых управленческих знаний, идей, организационных форм, методов и техники управления.

Норма социальная - 1) правило поведения (ожидание, стандарт), регулирующее действие людей, общественную жизнь в соответствии с ценностями определенной культуры; 2) средство социальной регуляции поведения индивидов и групп.

Норма управляемости - предельное число работников, которыми в данных условиях можно эффективно руководить. Зависит от характера деятельности, уровня знаний и умений людей, их психологических и физических особенностей, взаимоотношений, организационной культуры, новизны и сложности задач.

Нормы групповые - совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции

поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения. Нормы групповые являются специфическим видом и своеобразной призмой преломления социальных норм, регулирующих жизнедеятельность больших групп и всего общества в целом. Наличие в группе более или менее развитой, разветвленной и относительно устойчивой системы норм групповых не только позволят ей соотнести поведение каждого своего члена с выработанным эталоном и на этом основании выбрать наиболее эффективное средство воздействия на данную личность, но и значительно облегчает осуществление социального контроля за активностью этой общности со стороны социального окружения.

Нормы социальные - управляющие поведением индивидов общепринятые и обобщенные правила (шаблоны поведения).

Нравственные критерии в управлении - каждое принимаемое решение в управлении имеет нравственное измерение: оно либо поддерживает человеческое достоинство и расширяет диапазон человеческой свободы, либо низводит человека до объекта манипуляции, унижает его и оскорбляет нравственное чувство; управление, таким образом, несет ответственность за моральный климат в обществе

Обучение и развитие персонала — подготовка и реализация программ, направленных на повышение уровня профессиональных знаний и развитие навыков работников, с целью повышения их потенциала и увеличения вклада в достижение целей организации.

Общественное мнение — выраженное в форме определенных суждений, идей и представлений отношение социальных групп к явлениям или проблемам социальной жизни, затрагивающим общие интересы. Общественное мнение возникает как продукт осознания назревших и требующих решения социальных проблем и проявляется в сопоставлении, а иногда и столкновении различных взглядов и позиций по обсуждаемому вопросу, в одобрении, поддержке или, наоборот, отрицании, осуждении тех или иных действий, поступков или линии поведения людей.

Объект управления — управляемая подсистема (социальные процессы, ресурсы, социальные организации, люди), воспринимающая воздействия со стороны субъекта управления (системы управления, органа управления, руководителя).

Ожидание (в теории мотивации) — сопоставление членами организации затрат труда и результатов выполнения работы.

Организационная структура — 1) упорядоченная совокупность взаимосвязанных частей организации, обособившихся в результате разделения труда; 2) логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построение в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации.

, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого.

Организационное поведение — совокупность действий и поступков индивида по его адаптации (направленной на адаптацию) к условиям и требованиям окружения.

Организационное проектирование — упорядочение организационно-структурных характеристик системы для достижения или улучшения их эффективности, адаптивности и результативности.

Организационный конфликт — столкновение, разногласие отдельных лиц, групп в пределах социальной системы (структурного образования), вызванное изменениями внешней среды или нарушением внутреннего регламентированного порядка. Столкновение противоположно направленных организационных позиций индивидов или групп безотносительно к целям друг друга. Как правило, организационный конфликт возникает в ситуации, когда необходимо резко изменить привычный тип деятельности, перейти к новым организационным структурам, конверсии и т.п. Действия субъектов организационного конфликта регламентированы сложившимися нормами, отражают логику развития организации и носят внеличностный, деперсонифицированный характер. Основными элементами организационного конфликта являются: организационная проблемная ситуация, «первый» участник (воспринимающий данную ситуацию как препятствие для достижения

задач должностной позиции) и «второй» участник (воспринимающий ее как ситуацию, благоприятствующую решению задач своей должностной позиции), конфликтное взаимодействие участников.

Организация неформальная — один из типов организованности социальных систем, возникающий и существующий наряду с организацией формальной этих же систем. Организация неформальная представляет собой спонтанно сложившуюся систему связей, норм, действий, являющихся продуктом более или менее длительного межличного и внутригруппового общения. Можно выделить три основные черты этого явления: 1) спонтанность, т. е. незапланированность возникновения; 2) существование и функционирование параллельное, наряду с организацией формальной; 3) главная особенность - служебное, «деловое» содержание при совпадении или расхождении направления деятельности с целями формальной организации. Организация неформальная возникает как реакция социальной организации на ограниченность формальной организации. В этих условиях организация, взятая как целое, формирует другую, помимо формальной, систему организованности, обеспечивающую ей «выживание», совершенствование и т.д. Там, где «неисправность» формальной организации вызывает нарушение функций, важных для жизнедеятельности всего социального организма, она компенсируется за счет функционально направленной самоорганизации. Эта компенсация не абсолютна, по отношению к некоторым «неисправностям» она не наступает вовсе, но является неотъемлемым и необходимым атрибутом всякой организации трудовой. В литературе существует определение «организация неформальная».

Организация социальная — 1) социальная система, включающая определенное множество индивидов и регулирующая их взаимодействие для достижения конкретных целей; 2) применительно к социальным объектам термин «организация» употребляется в трех смыслах. Во-первых, так может называться искусственное объединение институционального характера, занимающее определенное место в обществе и предназначенное для выполнения более или менее ясно очерченной функции. В этом смысле организация социальная выступает как социальный институт с известным статусом и рассматривается как автономный объект. В таком значении слово «организация» относится, например, к предприятию, органу власти, добровольному союзу и т. д. Во-вторых, этот термин может означать определенную деятельность по организации, включающую в себя распределение функций, налаживание устойчивых связей, координацию и т.д. Здесь организация выступает как процесс, связанный с целенаправленным воздействием на объект, и значит, с присутствием фигуры организатора и контингента организуемых. В этом смысле понятие «организация» совпадает с понятием «управление», хотя и не исчерпывает его. В-третьих, имеется в виду характеристика степени упорядоченности какого-то объекта. Тогда под организацией социальной понимается определенная структура, строение и тип связей как способ соединения частей в целое, специфический для каждого рода объектов. В этом смысле организация объекта выступает как его свойство, атрибут. Такое содержание термина употребляется, например, когда речь идет об организованных и неорганизованных системах, политических организациях общества, эффективной и неэффективной организации и т.д. Именно это значение подразумевается в понятиях формальной и неформальной организаций.

Организация социально-психологическая — разновидность организации неформальной, спонтанно складывающаяся система межличных отношений, неизбежно возникающих в результате более или менее длительного общения, основанного на взаимодействии работников как личностей. Организация социально-психологическая представляет собой непосредственную избирательность отношений в коллективе с целью удовлетворения индивидами своих социальных потребностей (в общении, признании, принадлежности). Организация социально-психологическая проявляется главным образом в группообразовании.

Организация труда — один из важных резервов эффективности производства на основе достижений науки и передового опыта. В организацию труда включаются

мероприятия по рационализации структуры управления трудовым коллективом, форм разделения и кооперации труда; улучшение организации и обслуживания рабочих мест; проектирование и внедрение новых методов и приемов труда; совершенствование нормирования и стимулирования труда, улучшение условий труда; подбор, подготовка и повышение квалификации кадров; укрепление трудовой дисциплины и повышение творческой активности масс. Социологию интересуют прежде всего социально-экономические, а не оргтехнические факторы, заключающиеся в создании условий для развития личности работников, повышения степени содержательности и привлекательности труда.

Организация формальная — способ организованности, построенный на формализации социальных связей, статусов и норм. В основе организации формальной лежит разделение труда, возникающее как результат необходимой специализации. Разделение труда выступает в виде системы социальных позиций индивидов — должностей, каждая из которых наделена специфическими функциями таким образом, что все функциональные задачи оказываются распределенными между членами организации, не повторяясь, как правило, даже у двух из них. Должностные позиции упорядочены в иерархическую структуру: по сходству функциональных задач в различные организационные подразделения; по принципу руководства — подчинения (лестница зависимостей), где почти каждая ступенька-должность является одновременно высшей (руководящей) по отношению к предыдущей и низшей (подчиненной) по отношению к следующей. Организация формальная включает в себя также систему коммуникаций, образующих каналы организационных связей. Эти каналы обеспечивают прохождение деловой информации, необходимой для функционального взаимодействия. Далее, она включает в себя различного рода регуляторы, нормирующие и планирующие деятельность данной социальной организации. К ним относятся нормы и образцы служебного поведения, программы деятельности, принципы и формы вознаграждения, стимулирования и принуждения. Организация формальная имеет следующие основные особенности: она рациональна, т. е. в основе ее лежит принцип целесообразности, сознательного движения к известной цели; она принципиально безлична, т. е. рассчитана на абстрактных индивидов, между которыми устанавливаются идеальные отношения по составленной программе. В ней не предусмотрены никакие другие отношения между индивидами, кроме служебных, никакие другие цели, кроме функциональных, а значит, она еще и намеренно однозначна. Однако при крайней степени своего развития эти особенности формальной организации превращают ее в бюрократическую систему, для которой характерна абсолютизация отдельных сторон, элементов организации, возведение их в самостоятельные ценности, превращение средств деятельности в цели деятельности, развитие внутреннего интереса и тенденции «работать на себя» в противовес первоначальным задачам.

Ориентация профессиональная — совокупность действий, осуществляемых руководством и службами персонала, которые обеспечивают знакомство индивидов с профессией, организацией, конкретными ролевыми требованиями с целью вызвать у индивида стремление к деятельности в данной профессии, организации, в данной роли.

Ориентированный на задачу (инструментальный) стиль руководства — стиль руководства, предполагающий, что руководитель главное внимание уделяет распределению задания среди подчиненных, планированию, обеспечению необходимых условий выполнения работы.

Ориентированный на человеческие отношения (на подчиненных) стиль руководства — стиль руководства, предполагающий, что руководитель главное внимание уделяет созданию коллектива и формированию в нем благоприятного морального климата.

Отбор кадров — процесс изучения психологических и профессиональных качеств претендентов с целью установления их пригодности к выполнению служебных функций.

Ответственность управленческая — необходимость, обязанность отвечать за принятие или непринятие управленческих решений.

Отчуждение труда — процесс отделения работников организации как личностей от творческого процесса, продукта их труда и от других людей, к которым они относятся как к единицам товара. Творения человека, продукты его труда приобретают в данном случае контроль над ним.

Оценка работы персонала — определение уровня рабочих достижений персонала. Сравнение результатов работы с имеющимися стандартами или целями, установленными для конкретных должностных позиций.

Проблема социальная — объективно возникающее в процессе функционирования и развития общества противоречие; задача, требующая решения средствами социального управления. Существуют социальные проблемы, затрагивающие в основном частные сферы общественной жизни, выходящие на уровень социальных институтов и требующие структурных преобразований в общественном организме.

Проблема управленческая — сложная теоретическая или практическая задача, для решения которой не существует общепринятых методов. Проблема требует изучения, анализа проблемной ситуации, получения полной информации, выработки концепции подхода к ее решению.

Проблема формирования в России социального института управления — отставание сложившейся в стране системы управления от новых социально-экономических условий, связанных не только с демократизацией общественной жизни и переходом к рынку, но и с постиндустриальной перспективой нашего цивилизационного развития.

Протекционизм — корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или группой лиц, обладающих властью. Протекционизм ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию конформизма, готовности подчиняться авторитарному давлению и может проявляться в рамках социальных общностей любого масштаба: больших и малых группах, организациях и первичных подразделениях. Протекционизм отрицательно влияет на результативность труда в любой сфере деятельности, негативно сказывается на психологическом климате ближайшего социального окружения.

Профессиональная пригодность — совокупность психических и психофизиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения общественно приемлемой эффективности в той или другой профессии. Она формируется в процессе обучения и последующей профессиональной деятельности при наличии положительной мотивации; ее возникновению и упрочнению способствуют система материальной и моральной стимуляции, удовлетворение, получаемое от деятельности, осознание общественной значимости ее результатов и др.

Профилактика конфликтов — осуществление руководством организации или ее подразделения предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений. К методам недопущения такого рода конфликтов, в частности, относятся: выдвижение интегрирующих целей, четкое определение видов связей в организационной структуре управления, соблюдение баланса прав и ответственности при выполнении работниками своих служебных обязанностей, использование различных форм поощрения.

Разрешение конфликта — завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме.

Ранжирование целей — распределение целей по важности, первоочередности осуществления и т.п. Способы ранжирования: построение «дерева целей», распределение по уровням организации, вкладу в реализацию миссии; времени; затратам; величине выгод (неблагоприятных последствий) и пр.

Распорядительные полномочия — полномочия, дающие право принимать обязательные для исполнения подчиненными решения. Существуют как общие, линейные и функциональные.

Роль руководителя — официальная (институционализированная и конвенциальная)

роль человека, на которого возложены функции управления коллективом (организацией). В структуру роли руководителя входят системы юридических и других социальных норм, системы ожиданий, предъявляемых к руководителю со стороны других лиц, занимающих как более высокие, так и более низкие статусы. Ожидания (экспектации), входящие в структуру роли руководителя, определяют его ответственность и обязанности перед назначившей (избравшей, утвердившей) его инстанцией, в качестве которой могут выступать группа или отдельное лицо. Роль руководителя предоставляет личности право применять строго определенные санкции для управления деятельностью своих подчиненных. При исполнении роли руководителя имеет место взаимовлияние роли и личности: не только личность может влиять на роль и ее исполнение, что выражается, в частности, в стилях руководства, но и структура роли способствует формированию специфических черт и системных качеств личности.

Роль социальная – 1) ожидаемый в конкретных обстоятельствах рисунок поведения, ассоциирующийся с тем или иным социальным статусом человека: модель поведения личности, обеспечивающая соблюдение статусных прав и обязанностей; 2) в организации — совокупность ожиданий, предъявляемых к индивиду, занимающему определенную социальную позицию в организации.

Руководитель — лицо, направляющее и координирующее деятельность исполнителей, которые в обязательном порядке должны ему подчиняться и в рамках определенных полномочиями выполнять все его требования. *Руководители высшего звена* — руководители организации и их заместители. Определяют миссию организации, цели и политику, ценности и основные стандарты деятельности, структуру и систему управления, представляют на переговорах. *Руководители среднего звена* — руководители основных подразделений и предприятий, входящих в организацию. Через подчиненных руководителей низового уровня управляет текущей деятельностью: устанавливает задания исполнителям, контролирует их выполнение, проводит мероприятия по совершенствованию производства, условий труда и пр. *Руководители низового звена* — руководители низовых подразделений (отделов, цехов, участков). Непосредственно управляют технологическими процессами и исполнителями (рабочими и другими неуправленческими работниками).

Руководство — 1) ведущая, направляющая, организующая и регулирующая деятельность субъекта управления (органа управления, отдельного руководителя); 2) систематическое осуществление ответственного и квалифицированного управления в коллективе (организации) в целом, отдельными функциональными подразделениями - в частности.

Саботаж — дезорганизация или задержка работы на формально законных основаниях.

Самоконтроль — осознание и оценка субъектом собственных действий, психических процессов и состояний. Появление и развитие самоконтроля определяется требованиями общества к поведению человека.

Самоорганизация общества — способность системы (общества) самостоятельно, без воздействия извне, изменять свою структуру, совершенствовать организацию управления.

Синергетика — наука о совместном кооперативном взаимодействии в процессе самоорганизации.

Синергетический подход — выявление и познание общих закономерностей, управляющих процессами самоорганизации в системах различной природы. В центре изучения синергетики находятся качественные изменения в динамическом или статистическом поведении открытых систем. Ведущими принципами существования таких систем являются самоорганизация и саморазвитие на основе постоянного и активного взаимодействия с окружающей средой. Синергетический подход предполагает учет естественной самоорганизации субъекта или объекта при взаимодействии управляющей и управляемой подсистем.

Синергетический эффект — существенное (скачкообразное) увеличение

(положительный синергетический эффект) или уменьшение (отрицательный синергетический эффект) потенциала организации при изменении потенциалов нескольких ее ресурсов.

Синергизм — научное направление, явление в научной и общественной жизни, основанное на представлениях о саморазвитии систем.

Синергия — 1) вариант реакции системы на комбинированное воздействие двух или нескольких факторов, характеризующийся тем, что это действие сильнее действия каждого компонента в отдельности; 2) прирост дополнительной энергии, превышающий сумму индивидуальных усилий (в рамках управленческой деятельности; технология и методы продуцирования ее сверхсуммативного качества).

Система — это предмет, явление или процесс, состоящий из качественно определенной совокупности элементов, находящихся во взаимных связях и отношениях и образующих единое целое, способное во взаимодействии с внешними условиями своего существования изменять свою структуру.

Система социальная — 1) структурный элемент социальной реальности, определенное целостное образование, основными элементами которого являются люди, их связи и взаимодействия; 2) сложный объект социальной действительности, представляющий собой целое, которое состоит из совокупности относительно автономных частей, связанных между собой таким образом, что изменение положения или состояния одной части ведет к изменению положения или состояния всех других частей. Характеризуется наличием достаточно четких границ.

Система стимулирования труда — реализуемый руководством широкий набор средств воздействия на мотивацию работников, от денежных стимулов до расширения и обогащения труда, с целью улучшения отношения персонала к выполняемой работе и к организации и повышения заинтересованности в достижении высоких рабочих результатов.

Система управления — совокупность объекта управления, субъекта управления, а также прямых и обратных связей между ними.

Система ценностей — 1) устойчивая совокупность отношений человека или социальной группы к материальным и духовным объектам окружающего мира, значимость которых определяется не только их свойствами самими по себе, но и их вовлеченностью в сферу человеческой жизнедеятельности, интересов и потребностей; 2) система нравственных принципов и норм, идеалов и установок.

Ситуационный подход — концепция, утверждающая, что оптимальное решение есть функция факторов среды и самой организации (внутренние переменные). В данном подходе сделана попытка интегрировать отдельные аспекты исторически предшествующих школ управления путем сочетания определенных приемов. Концентрация управления в конкретных ситуациях для более эффективного достижения целей организации. Известен под названием «конкретный подход».

Социализация — процесс, посредством которого индивид усваивает нормы его группы таким образом, что через формирование собственного Я проявляется уникальность данного индивида как личности.

Социальная дезинтеграция — процесс и результат, противоположные социальной интеграции. Состоит в расформировании, распаде интегрированного социального тела на составные элементы.

Социальная инженерия — 1) область прикладной социологии, которая видит свою задачу в разработке и использовании различных, в том числе и научно обоснованных, средств воздействия на явления и процессы общественной жизни с целью их преобразования в более приемлемые и эффективные социальные формы; 2) спланированные социальные изменения, производимые посредством целенаправленной деятельности по управлению развитием социальных организаций и общностей.

Социальная интеграция — процесс и результат объединения людей вокруг доминирующего субъекта (лидера, группы, партии). Самый высокий уровень социальной

интеграции — солидарная общность на основе базовых ценностей.

Социальная культура - способ организации человеческой деятельности в рамках ценностно-нормативного механизма регуляции.

Социальная ответственность менеджмента - ответственность управленцев перед работниками фирмы и обществом за последствия принимаемых ими решений. Может быть правовой, экономической, этической.

Социальная роль - совокупность действий, ожидаемых окружающими от человека, в соответствии с его личными особенностями и местом в коллективе.

Социальная самоорганизация - осуществление совместной деятельности на основе добровольного распределения обязанностей, свободного установления и поддержания связей и отношений между участниками, отношений естественной кооперации.

Социальная система организованная - система, в которой связи и отношения по поддержанию целостности и продуктивности процесса совместной деятельности осуществляются на основе программы, разрабатываемой и контролируемой уполномоченным на это субъектом.

Социальное взаимодействие — социологическая конкретизация представления о совместной деятельности; в системах социального взаимодействия каждый выступает и субъектом-деятелем, и объектом деятельности, учитывающим экспектации со стороны других участников; в процессе социального взаимодействия распределяются социальные роли и возникают связи причинной зависимости.

Социальное действие — социологическая конкретизация представления о деятельности; это действие субъекта, имеющее общественное значение, его смысл соотносится со смыслами и действиями других людей. Социальное действие может быть естественным (свободным) и искусственным, выполняемым под воздействием внешней организованной силы.

Социальное управление — практика управления обществом и его подсистемами, практическое проявление институциональной природы управления; в гносеологическом отношении — как объект исследования различных наук: экономики, социологии, психологии, права и др. *Объект социального управления* — социальное тело участников процесса совместной деятельности. *Субъект социального управления* — доминирующие в процессе совместной деятельности лицо или группа лиц, предметом заботы которых являются координация и программирование этой деятельности. *Задача социального управления* — обеспечить управляемость социальных процессов, создание социальных тел, адекватных решаемым проблемам, их воспроизводство и своевременное изменение в соответствии с изменением ситуации управления.

Социальный институт — устойчивый комплекс правил и норм, регулирующих ролевые отношения в различных сферах человеческой деятельности.

Социальный контроль — 1) процесс, посредством которого общество пытается обеспечить конформность в отношении доминирующих в данном обществе ценностей и норм; 2) совокупность способов воздействия коллектива, как целого, на остальных своих членов через убеждения, предписания, запрещения, признание заслуг.

Социология организаций — раздел социологии, изучающий закономерности построения, функционирования и развития главным образом трудовых организаций — предприятий и учреждений. Основная проблематика социологии организации — соотношение личных и безличных факторов организаций, индивидуального и общего в них, руководства и подчинения, различия, целей и т.д.

Социология управления — 1) отрасль социологического знания, изучающая систему и процессы управления в условиях складывающихся в обществе социальных отношений. Социология управления изучает государственные и общественные органы управления, прежде всего как социальные системы, весь комплекс подбора, расстановки, воспитания, обучения и продвижения управленческих кадров, отношения, складывающиеся между работниками аппарата управления при выполнении ими управленческих функций,

специфику формирующихся у них интересов и управленческих концепций. Социология управления изучает проблемы, связанные с социальными целями управления с точки зрения социальных критериев; их соответствием интересам и желаниям управляемых; анализом социальных последствий, принимаемых управленческих решений; отношением к ним исполнителей; системой учета интересов, мнений, предложений масс; явлениями дисциплины, ответственности, исполнительности как выражение определенных социальных отношений, которые возникают в процессе управления; 2) раздел (отрасль) социологии, изучающий закономерности и проблемы построения и функционирования социальных отношений в процессах управления. Социология управления — отраслевая социологическая дисциплина, которая изучает закономерности становления, функционирования и развития управления как социального института во взаимодействии с другими институтами общества, условия, формы и механизмы управляемости социальных систем (общества и его подсистем) как функционального единства рациональной (искусственной) организации и спонтанной (естественной) самоорганизации. *Объект социологии управления* — социальное управление как сознательно организуемый и направляемый процесс совместной деятельности людей. *Предмет социологии управления* — закономерности построения, функционирования и развития управляемых социальных систем, взаимодействие механизмов организации и самоорганизации в процессах совместной деятельности людей. *Прикладная функция социологии управления* — теоретические и эмпирические знания о закономерностях построения, функционирования и развития управляемых социальных систем; имеют методологическое значение для выбора тематики и организации практически ориентированных социологических исследований, способствующих решению социально-инженерных задач, в том числе и задач организации и реорганизации управляемых систем.

Темперамент — совокупность психических свойств человека, определяющих форму его поведения. Бывает холерическим, сангвиническим, флегматическим, меланхолическим.

Теория управления — комплекс теоретических положений обобщенных до определенного уровня абстракций, позволяющих дать описание, объяснение и предвидение объективных явлений управления; совокупность понятий и категорий, раскрывающих сущность, содержание и специфику управления.

Управление организацией — процесс, представляющий собой совокупность действий особого органа организации, направленных на изменение существующего состояния организации или ее части в направлении достижения целей и баланса организации с внешней средой.

Управление организационной культурой — совокупность управляющих действий, направленных на изменение средств и ресурсного обеспечения организации, позволяющих эффективно справляться с трансформацией организационной культуры. Осуществляется двумя способами: «сверху» и «снизу». Рекомендуются при этом приемы: следует понять «теневые» стороны организационной культуры; не нужно стремиться к быстрой смене организационной культуры; необходимо стараться сохранить символы и традиции организации; надо дорожить идеалами организации; следует вводить ритуалы для «сплочения рядов» организации; необходимо своевременно и правильно использовать философию организационной культуры. При анализе роли национального менталитета в организационной культуре выделяют следующие составляющие системы: семья, образование, экономика, политика, религия, социализация, здравоохранение, система отдыха. Сюда можно добавить все составляющие «качества жизни», которых насчитывается более двух десятков наименований. Для изучения национальной составляющей организационной культуры используют *модель Хофстеда*, основанную на пяти составляющих (измеряемых в баллах): 1) дистанция власти (степень социального неравенства, допускаемая в стране); 2) индивидуализм; 3) мужественность; 4) стремление избегать неопределенности; 5) долгосрочность ориентации. *Модель Лэйна-Дистефано* полезна при сравнении разных национальных культур. Здесь используются шесть составляющих: а) отношение к природе; б) ориентация во времени; в) представления о природе

человека; г) ориентация на деятельность; д) взаимоотношения; е) ориентация в пространстве. Особенности японской и американской организационных культур соединены в *модели Оучи*, в которой используются семь переменных: 1) ум; 2) деловая оценка; 3) планирование карьеры; 4) система контроля; 5) принятие решений; 6) уровень ответственности; 7) интерес к человеку и т.д. (см. *типологии организационной культуры*).

Управление персоналом — обеспечение деятельности работников по достижению целей организации при минимуме затрат. Управление персоналом включает: 1) отбор, прием и расстановку кадров; 2) адаптацию работников; 3) профориентацию и обучение; 4) мотивацию и стимулирование трудовой деятельности; 5) деловую оценку, аттестацию и перемещение кадров; 6) управление карьерой, отбор и формирование резерва; 7) разрешение конфликтных ситуаций; 8) социальное обеспечение.

Управленческая деятельность — вид профессиональной деятельности, специфика которой определяется ее основной и наиболее общей задачей — организация деятельности людей в направлении достижения общих целей с опорой при этом на принцип иерархии.

Управленческая информация — совокупность сведений о том, что происходит внутри организации и в ее окружении.

Управленческая команда — группа единомышленников, работающих не столько за вознаграждение, сколько за идею, обеспечивающую мотивационные ориентации и этические ценности, лежащие в основе единства, взаимного доверия между ее членами и взаимной ответственности за результаты работы.

Управленческая команда — группа управленцев предприятия, объединенная общей деятельностью, разделяющая общие цели и представления о способах их достижения.

Урегулирование конфликта — приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия посредников или арбитражного вмешательства.

Уровень самосохранения — один из показателей стабильности организации, определяемый как отношение разности ресурсов удержания и ликвидации к суммарному объему ресурсов удержания организации.

Установка социальная — морально-психологическая предрасположенность личности, лежащая в основе того или иного типа поведения по отношению к социальным фактам.

Устойчивость системы — способность системы поддерживать намеченный режим функционирования, сохранять равновесие, несмотря на возмущающие внешние и внутренние воздействия. *Устойчивость организации* — способность организации сохранять себя и выполнять функции в состояниях, близких к равновесию, если из этого состояния она будет выведена влиянием факторов внешней и внутренней среды. *Устойчивость системы управления* — способность организации или ее части в течение определенного времени поддерживать выбранный органом управления режим функционирования.

Участники конфликта — противостоящие стороны (оппоненты), каждый из которых обладает определенной силой, статусом, материальными и информационными ресурсами; подстрекатели, пособники, организаторы.

Функции менеджмента — основные задачи, решаемые менеджментом. А. Файоль выделяет с точки зрения содержания: 1) планирование; 2) организацию; 3) координацию; 4) распорядительство; 5) контроль.

Функции руководителя — основные задачи, решаемые им в системе управления. Сегодня выделяют такие функции, как стратегическая; экспертно-инновационная, административная (подфункции — организационная, контрольная, стимулирующая, направляющая); коммуникационная.

Функции управления — 1) это конкретный вид управленческой деятельности, который осуществляется специальными приемами и способами, а также соответствующая организация работ для целенаправленного воздействия на объект управления; 2) особые виды деятельности, выражающие направления или стадии осуществления целенаправленного воздействия на объект управления.

Функциональная организационная структура — структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где подразделения объединяются в блоки.

Функциональная структура управления — структура управления в соответствии с крупными задачами, решаемыми организацией. Обеспечивает высокое качество и стратегическую направленность решений, четкость связей, отсутствие дублирования функций. Но жестка, громоздка, конфликтна, тормозит научно-технический прогресс.

Функция конфликта — выражение социального (позитивного или негативного) назначения конфликтного столкновения, зависимости между ним и другими явлениями общественной жизни. К функциям конфликта, в частности, относятся: интеграция, активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности, содействие инициативе, преобразование межличностных и межгрупповых отношений, информация, предупреждение разрушительных противоборств.

Хоторнский эксперимент — знаменитые исследования, проведенные в США в течение 1924—1932 гг. на Хоторнских предприятиях (Чикаго) и оказавших огромное влияние на все последующее развитие индустриальной социологии. Руководил исследованиями профессор Э. Мэйо, возглавивший затем отдел исследований индустриальных отношений в Высшей школе деловой администрации при Гарвардском университете. В хоторнском эксперименте участвовали также У. Диксон, Ф. Ротлисбергер, С. Тарнер, У. Уорнер и Т. Уайтхед. Хоторнский эксперимент состоял из трех основных фаз. Первая начиналась экспериментами с освещением в специальной «испытательной комнате», предполагавшими выявить зависимость между изменениями в интенсивности освещения и производительностью труда. Результат: с усилением освещения выработка у рабочих поднялась не только в «испытательной комнате», но и в контрольной группе, где освещенность оставалась неизменной. Когда же освещенность стали понижать, то выработка тем не менее продолжала расти как в экспериментальной, так и в контрольной группах. Два основных вывода: нет прямой механической связи между одной переменной в условиях труда и производительностью; следует искать более важные факторы, определяющие трудовое поведение. С этой целью эксперименты были углублены, в число переменных были включены температура помещения, влажность и т. д., но также (независимо от них) различия, сочетания рабочих часов и пауз отдыха. Здесь также были неожиданности: выработка устойчиво возрастала в течение первых двух с половиной лет безо всякой связи с вводимыми экспериментальными изменениями и, увеличившись более чем на 30%, стабилизировалась в последующее время. Как свидетельствовали сами рабочие, их физическое состояние, здоровье также улучшилось, что подтверждалось и сокращением нарушений (опозданий, пропусков и т. д.). Эти явления тогда объяснялись снижением усталости, монотонности, увеличением материальных стимулов, изменением методов руководства. Но главным из обнаруженных факторов оказался так называемый «групповой дух», развившийся среди рабочих «испытательной комнаты» благодаря системе пауз отдыха. Усиление «группового духа» проявлялось в помощи заболевшим товарищам, в поддержании тесных контактов во вне рабочее время и т. д. В результате стало ясно, что, во-первых, условия труда не непосредственно воздействуют на трудовое поведение индивидов, а опосредствуются через их ощущения, восприятие, установки и т. д.; и во-вторых, что межличностное общение в условиях производства оказывает благоприятствующее воздействие на эффективность труда.

Следующая фаза хоторнского эксперимента представляла собой уже исследование только субъективной сферы отношения заводских рабочих к своей работе, условиям труда, руководству и пр. С этой целью была проинтервьюирована 21 тыс. человек. На основании полученных данных был сделан вывод о том, что лишь в редких случаях неудовлетворенность рабочих была объективно детерминирована. Главная причина этого усматривалась в индивидуальных ощущениях; последние же вызывались предыдущим опытом индивида, его отношениями с товарищами, в семье и т. д. А это значит, что простое изменение каких-либо элементов внешней среды может не принести желаемого результата.

Исследователи пришли также к заключению, что подобные интервью можно использовать как средство психологической «разрядки» недовольных, улучшения их «понимания» ситуации; как имитацию «обсуждения» наиболее болезненных вопросов и т. п. Впоследствии была построена целая программа мер по психологической адаптации персонала к данным условиям труда.

На третьей фазе хоторнского эксперимента исследователи вернулись к методу «испытательной комнаты», поставив, однако, другую задачу, а именно: выйти за рамки индивидуально-психологического подхода и рассмотреть поведение индивида в свете его отношений, контактов, взаимодействия с другими членами коллектива. Результаты исследования (посредством сочетания наблюдения и интервью) показали, что рабочая группа имеет сложную социальную организацию со своими нормами поведения, взаимными оценками, разнообразными связями, существующими помимо тех, которые устанавливались *формальной организацией*. В частности, эти не предписанные нормы регулировали выработку, отношения с руководством, «посторонними» и другие аспекты внутrigрупповой жизни. Каждый из членов рабочей группы занимал то или иное положение в соответствии со степенью признания, престижа, которыми наделяла его данная микросреда. Среди контингента рабочих в «испытательной комнате» были выделены небольшие группы (они были названы неформальными) на основе социально-психологической общности их членов. По мнению исследователей, эти группы оказывали определяющее влияние на трудовую мотивацию рабочих. А это означало ответ на первоначально поставленный вопрос о главных факторах производительности труда.

Таким образом, основной итог хоторнского эксперимента составляют: 1) пересмотр роли человеческого фактора в производстве, отход от концепции рабочего как «экономического человека», выведение на первый план психологических и социально-психологических аспектов трудового поведения; 2) открытие явления *неформальной организации*, которое раскрыло многие стороны сложной социальной жизни производственного коллектива; 3) положено начало направлению западной социологии — называемой теорией «человеческих отношений».

Целеполагание — процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции и услугах и учета имеющихся реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения.

Цель организации — желаемый результат (планируемое конечное состояние), который стремится достичь персонал организации, используя свою активность для удовлетворения коллективных потребностей. Цель в условиях организации следует рассматривать как единство мотивов, средств и результатов.

Цель управления — желаемое, возможное и необходимое состояние системы, которое должно быть достигнуто.

Ценности организационные — устойчивое коллективное расположение к объектам окружающей действительности.

Ценности социальные — разделяемые в обществе убеждения по поводу целей, которые необходимо достигнуть.

Централизация — сосредоточение большинства управленческих полномочий в руках высшего руководства организации.

Централизация правления — процесс усиления полномочий центральных органов власти при одновременном сужении полномочий нижестоящих органов той же системы: степень распределения функций по вертикали структуры управления данной системы.

Чувствительность системы управления — величина, характеризующая отклонение контролируемого параметра от цели или эталона, при котором управленческая система начинает выдавать регулирующее воздействие на процесс деятельности организации.

Элементы организации — подструктуры, части, составляющие организации, задающие ее неповторимость отличие от всех других.

Элементы организационной культуры — 1) объективные: символика, цвета,

торговый знак и торговая марка, интерьеры, планировка помещений, стиль одежды персонала; 2) субъективные: организационные ценности, обряды, ритуалы, обычаи, философия, образы, легенды, мифы, лозунги, нормы и стиль поведения, традиции, менталитет, имидж.

Эмерджентность — 1) несводимость свойств системы к свойствам ее элементов; 2) невыводимость свойств системы из свойств ее элементов.

Эмоциональный конфликт — столкновение, разногласие между людьми, вызванное личностным восприятием происходящего, чувственной реакцией на поведение окружающих, расхождением взглядов.

Этика — принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

Этика управления — система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации. Последние требуют совмещения основных управленческих принципов с общегуманистическими, нравственными требованиями, что предполагает не только знание основных нравственных норм взаимоотношений между людьми, но и соблюдение их в практической управленческой деятельности.

Этические нормы — система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых организация требует от своих сотрудников.

Эффект организационный — проявление синергии в социальных организациях. Означает прирост дополнительной энергии, превышающий сумму индивидуальных усилий их участников. Причем в организациях это явление оказывается управляемым, его можно усиливать, видоизменять. Появление нового качества от сложения каких-либо составляющих — объективная закономерность.

Эффективность социального управления — результативность управления, характеризующаяся степенью использования имеющихся ресурсов для достижения поставленных целей. Это результат управленческой деятельности, который оценивается системой критериев и показателей (экономических, социальных, культурных и др.), позволяющих определить состояние объекта управления количественно и качественно.

Эффективность управленческого труда — показатель, характеризующий уровень результативности управленческой деятельности по реализации целей управления относительно затрат на их достижение.

Лист изменений и согласований

Дополнения и изменения в учебной программе на 201 __/201__ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Редакция _____ г. утверждена на заседании кафедры _____ от __. __. __. __ г.,
протокол № __

Заведующий кафедрой (разработчика) _____

подпись

фамилия, инициалы

« ____ » _____ 20 __ г.