

Посилання на статтю

Федорова О.В. Локалізація дисфункцій елементів системи соціального менеджменту підприємства / О.В. Федорова // Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2013 - №2(46). - С. 44-51. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/>

УДК 316.42:35

О.В. Федорова

ЛОКАЛІЗАЦІЯ ДИСФУНКЦІЙ ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА

Розроблено рекомендації щодо ліквідації дисфункцій елементів системи соціального менеджменту підприємства. Табл. 1, дж. 2.

Ключові слова: соціальний менеджмент, система, елемент, функції, дисфункції, рекомендації.

A.V. Fedorova

ЛОКАЛИЗАЦИЯ ДИСФУНКЦИЙ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЯ

Разработаны рекомендации по ликвидации дисфункций элементов системы социального менеджмента предприятия. Табл. 1, ист. 2.

O.V. Fedorova

LOCALIZATION OF DYSFUNCTIONS OF SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM ELEMENTS ON ENTERPRISE

Recommendations about liquidation of dysfunctions of elements of social management system on enterprise are generated.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Система соціального менеджменту підприємства (ССМП) розглядається як функціональна підсистема управління підприємством, в якій поряд із загальними виконуються соціальні функції, а кожним елементом системи виконуються спеціальні функції, що забезпечує цілісність, єдність, цілеспрямованість та дієвість системи соціального менеджменту підприємства.

Отже, можна дати таке визначення системи соціального менеджменту підприємства – це система управління соціальними процесами та відносинами на підприємстві, управління персоналом, система організації колективної праці, ефективного використання соціальних ресурсів, концентрації зусиль, направлених на підвищення якості роботи персоналу підприємства, на поліпшення соціальних відносин, що відображають мотивації людської поведінки та його соціально-трудова розв'язок.

Формування системи соціального менеджменту на підприємстві відбувається при наявності її окремих елементів, які перебувають в різному стані. Елементи ССМП (системи соціального менеджменту підприємства) поділяються на базові, забезпечувальні та соціально-правові. Базові елементи є основою ССМП, саме вони дозволяють реалізувати наявні можливості підприємства.

Забезпечувальні елементи сприяють здобуттю соціального результату і досягненню головної мети – формуванню системи соціального менеджменту підприємства. Соціально-правові елементи регулюють взаємини соціальних ресурсів на підприємстві за допомогою сукупності встановлених норм і правил.

Завдяки спеціальним функціям системи соціального менеджменту, елементи цієї системи перебувають у тісному взаємозв'язку та виконують перетворення, знаходяться у динаміці, щодо отримання соціального результату, для досягнення цілей і збереження рівноваги та стабілізації у роботі всієї системи соціального менеджменту в цілому.

Тому необхідно з'ясувати стан існуючих елементів, встановити подальший порядок дій щодо цих елементів та провести роботу щодо поліпшення та стабілізації виконання спеціальних функцій у кожному елементі системи тим самим ліквідувати дисфункції у їх роботі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Питання соціального менеджменту на підприємстві отримали певне висвітлення у вітчизняній та російській економічній літературі. Вони розглядалися в роботах В.М. Іванова, В.І. Патрушева, М.С. Дороніної, І.А. Кузьміна, А.І. Прігожина, Г.В. Щьокіна, Л.М. Албастової, Д.В. Валового, Ю.А. Афоніна, А.В.Куранової. Але ця проблема поки ще не отримала комплексного розв'язання.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Питання суті й особливостей соціального менеджменту на підприємствах та локалізації дисфункцій елементів системи соціального менеджменту такі багатоаспектні, що їх дослідження триває. Тому необхідний подальший розвиток теоретичних і прикладних аспектів щодо ліквідації дисфункцій елементів у роботі системи соціального менеджменту підприємства та формування цієї системи в умовах соціально-орієнтованої економіки України.

Цілями даної статті є результати виявлених дисфункцій елементів системи соціального менеджменту на підприємстві та їх локалізація. Основним завданням є розробка рекомендацій з ліквідації дисфункцій елементів, що сприятиме досягненню соціального результату та підвищенню якості системи соціального менеджменту підприємства.

Вклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Локалізація дисфункцій елементів системи соціального менеджменту призводить до дестабілізації в роботі системи соціального менеджменту підприємства, до порушень у роботі щодо управління соціальними процесами і відносинами на підприємстві.

Таким чином, будь-яка нерівномірність в розвитку системи соціального менеджменту, будь-який дисбаланс сил усередині, вже одним тільки своїм існуванням стає дисфункціональним чинником, який змушує перерозподіляти здійснення своїх функцій взаємозв'язаними в системі елементами, виробляючи тим самим управляючі необхідні дії (сигнали зворотного зв'язку), які виникають тільки тому, що існує дисбаланс. І як стверджує автор Олексій Тябін у своїй статті «Алгоритм існування або проповідь для атеїстів», що «процес пошуку і вироблення необхідної дії триває до тих пір, поки дисбаланс не зникне. І саме тому наявність дисфункцій у функціонуванні системи, наявність дисбалансу – є сигналом (а точніше було б сказати потенціалом) зворотного зв'язку, що чинить зворотню дію на функції елементів, (що стабілізує) виконання елементами спеціальних функцій, таким чином, що на виході цієї саморегульованої системи зникає сигнал на "включення" зворотного зв'язку – зникає дисбаланс».

Тобто, зворотній зв'язок робить систему соціального менеджменту гнучкою, здатною стабільно функціонувати в умовах, що змінюються. Зміна умов існування впливатиме на склад системи, на спеціальні функції окремих її елементів.

Тому наше завдання – провести роботу щодо поліпшення та стабілізації виконання спеціальних функцій у кожному елементі системи. Спеціальні функції кожного елементу системи соціального менеджменту призначені виконувати передбачену роботу з досягнення цілей підприємства, збереження рівноваги в роботі системи, підвищення якості управління соціальними процесами і відносинами на підприємстві й отримання при цьому соціального результату: задоволення соціальних потреб персоналу; професійне та кваліфіковане зростання соціальних ресурсів; підвищення ефективності корпоративної культури, зміцнення корпоративного духу на підприємстві, соціальної відповідальності та соціального партнерства; відповідний рівень соціального захисту персоналу; гармонізація цілей й потреб підприємства з цілями та потребами соціальних ресурсів; підвищення ефективності роботи підприємства за рахунок використання в повному обсязі потенціалу соціальних ресурсів підприємства.

Виконання елементами системи соціального менеджменту спеціальних функцій приводить щодо ліквідації дисфункцій та надає можливість поліпшити стан елементів системи соціального менеджменту на підприємстві й системи в цілому. Робота по ліквідації дисфункцій здійснюється в умовах соціалізації систем управління, соціальний результат досягається лише в тому випадку, якщо роль людини в діяльності підприємства розглядається як соціальна, тобто розвиток працівників як фахівців і як осіб, що вміють долати стереотипи й застарілі традиції, розвиток у них новаторства, інноваційності, відповідальності за долю підприємства.

Головним елементом соціальних систем будь-якого ступеня складності й масштабу є людина з її потребами й інтересами, своїм баченням світу, ціннісними орієнтаціями. Ось чому разом із загальними умовами утворення та існування системи соціального менеджменту додається ще одна обов'язкова умова – наявність загальних цілей або інтересів, що збігаються вирішальне значення для спільної діяльності людей [1].

Соціальні взаємини пов'язують не лише людські особистості, це сплетення ідей, правил, дій та інтересів. З урахуванням цих взаємин та завдяки основним поняттям теорії систем, загальні ознаки системи соціального менеджменту підприємства щодо ліквідації дисфункцій в роботі елементів можна подати в такому вигляді: конкретна загальна мета всієї сукупності елементів; підпорядкування завдань (і, відповідно, спеціальних функцій) кожного елементу загальної мети системи; усвідомлення кожним елементом своїх завдань і розуміння загальної мети; виконання кожним елементом своїх функцій, що входять з поставленого завдання для досягнення соціального результату [2]. Соціальний результат – це результат, отриманий при збігу потреб керівника й підлеглого. Він приводить до узгодженого й продуктивного функціонування підприємства в цілому.

Тому, для того щоб досягти соціального результату, надамо рекомендації щодо ліквідації дисфункцій у роботі кожного елементу системи соціального менеджменту підприємства (табл. 1).

Таблиця 1

Рекомендації щодо ліквідації дисфункцій елементів системи соціального менеджменту підприємства

Елементи ССМП	Рекомендації
---------------	--------------

Базові елементи	
Соціальні ресурси	<p>а) необхідно аналізувати й уводити в дію складний комплекс соціально-економічних чинників: особливості організації праці, стан психологічного клімату в колективі, характер взаємин керівників і підлеглих, розвиток мотивації праці, при цьому задоволення потреб працівника привело б до досягнення цілей підприємства;</p> <p>б) стабілізувати соціальне середовище підприємства: сформувати такі організаційні, матеріальні, соціально-психологічні умови виробничої діяльності персоналу, які забезпечать задоволення працею і відносинами й стабільною продуктивною діяльністю, самоконтроль замість зовнішнього контролю, відповідальність за власні вчинки замість "розмитой" колективної відповідальності;</p> <p>в) інвестиції в професійний розвиток соціальних ресурсів підприємства, безпосередньо впливають на інтелектуалізацію капіталу, а через неї на фінансові результати господарської діяльності підприємства. Менеджери й персонал повинні точно знати не тільки те, що від них потрібно, але й способи вирішення проблем, що виникають</p>
Соціальний самоменеджмент	<p>а) спеціаліст-менеджер повинен характеризуватися знаннями, уміннями та навичками у відповідних напрямках власної професійної діяльності, а також у сфері психології міжособистісного спілкування;</p> <p>б) обираючи певні засоби, створюючи умови діяльності для себе й колективу, усвідомлюючи цілі й завдання, соціальний менеджер визначає власну суб'єктно-діяльну позицію, яку реалізує в індивідуальному стилі діяльності</p>
Забезпечувальні елементи	
Соціальні функції	<p>а) виконання набору робіт у кожному конкретному елементі й запропонованому комплексі робіт у всій системі соціального менеджменту підприємства;</p> <p>б) потреби соціальних ресурсів і підприємства розглядаються як сукупність форм і способів реалізації соціальних функцій, які потрібно виконувати для їхнього задоволення;</p> <p>в) зміст будь-якого виду й різновиду управлінської діяльності знаходить своє практичне вираження й втілення у виконуваних функціях, так і у загальних соціальних (доцільність, планування, прогнозування, організація, координація, регулювання, мотивація, стимулювання, соціальний контроль, соціальний моніторинг, інноваційна діяльність, керівництво персоналом);</p> <p>г) зміст будь-якого виду й різновиду управлінської діяльності знаходить своє практичне вираження й утілення у спеціальних функціях для кожного елемента системи соціального менеджменту (їх набір визначається сукупністю процесів, що утворюють об'єкт розглянутого нами різновиду управлінської діяльності)</p>

Елементи ССМП	Рекомендації
Соціально-економічні механізми	<p>а) планування, контроль, організація, економічних і соціальних процесів й взаємозв'язків для досягнення кінцевих результатів;</p> <p>б) двигунами всього механізму є система мотивів і стимулів (командно-адміністративні стимули, економічні, соціально-психологічні);</p> <p>в) соціально-економічний механізм повинен бути пристосований до демократичних методів управління, які приведуть до ефективного функціонування техніко-економічних і соціально-економічних підсистем;</p> <p>г) механізм управління економічними та соціальними процесами підприємства слід розглядати як систему формальних і неформальних правил, процедур забезпечення порядку в їх функціонуванні та змінах;</p> <p>д) головний принцип створення механізму – двоєдиний підхід: вплив на економічні процеси через управління капіталом і вплив на соціальні процеси через управління організаційною поведінкою</p>
Мотиваційні механізми	<p>а) стержень мотиваційного механізму – комплексне використання економічних, адміністративних, соціально-психологічних методів управління, що допомагає у формуванні додаткового зростання мотивації й продуктивності праці;</p> <p>б) удосконалювання системи заробітної плати, надання персоналу можливості брати участь у власності прибутку й прибутку підприємства;</p> <p>в) удосконалювання організації праці (чітка постановка цілей, розширення трудових функцій, виробнича ротація, поліпшення умов праці, підвищення культури виробництва, стан робочих місць);</p> <p>г) надання персоналу роботи, що дає можливості зростання, творчості, відповідальності, самоактуалізації;</p> <p>д) поліпшення системи нематеріального стимулювання (працівникам, що домоглися успіху делегувати додаткові права й повноваження, просувати службовими сходінками);</p> <p>е) навчання персоналу й керівного складу психологічним основам внутрішнього фірмового спілкування;</p> <p>ж) мотиваційний механізм найбільш ефективний й результативний, якщо він орієнтований на задоволення потреб персоналу, узгоджується з його інтересами, інтересами й цілями підприємства</p>
Соціальні технології	<p>а) опанувати мистецтво оптимального сполучення між раціональним і соціальним в управлінні підприємством, тобто між формалізованими й персоналізованими управлінськими відносинами;</p> <p>б) раціональна структура методів: примушування (директиви, дисципліна), спонукання (оптимізація мотивів), переконання (психологія, досягнення, взаєморозуміння);</p> <p>в) розробка системи методів й методик виявлення схованих потенціалів системи відповідно до мети її розвитку, соціальними нормативами й стандартами. Соціальна технологія постає у двох формах: як проект, що містить процедури й операції і як сама діяльність, побудована відповідно до проекту;</p> <p>г) використання системного й ситуаційного аналізу, імітаційного моделювання, сценарного методу, методів соціально-психологічної підготовки, тренінги, консультування, організаційний розвиток</p>

Елементи ССМП	Рекомендації
Корпоративна культура	<p>а) розширення організаторських прав персоналу на підприємстві. підвищення його підприємницької дієздатності, стимулювання соціальних ресурсів;</p> <p>б) корпоративна культура як стимулятор інноваційної активності підприємства, система цінностей, що впливає на поведінкову політику всього персоналу на підприємстві і відображає його філософію;</p> <p>в) якісний підхід керівництва й персоналу підприємства до вирішення проблем, обслуговування замовників, ведення справ з постачальниками, реакція на конкурентів, місце підприємства у зовнішнім середовищі, усе це містить у собі закони, норми й правила, які поєднують весь колектив підприємства в єдиний соціальний організм, єдність світогляду й ціннісних установок його членів;</p> <p>г) для підтримки своєї життєдіяльності в умовах корпоративного середовища, підприємству необхідно створювати інформаційне поле з метою спільного використання знань і формування єдиного середовища цінностей;</p> <p>д) рівень культури підприємства визначається вмінням менеджерів реагувати на соціальні процеси та відносини, що супроводжують його діяльність (зменшення соціального напруження у взаєминах між членами колективу, та колективу з громадськістю допомагає зберегти значні ресурси, що витрачаються на усунення різних конфліктів)</p>
Соціально-правові елементи	
Соціальна політика	<p>а) здійснювати соціальні програми, що підвищують інвестиційну привабливість підприємства та зміцнюють його репутацію, підвищувати привабливість підприємства для збільшення робочих місць;</p> <p>б) створення соціальних програм враховуючі соціальні проблеми й шляхи досягнення соціальних цілей;</p> <p>в) соціальні програми – комплекси заходів, що забезпечують ефективне рішення з питань: розвитку персоналу, створення умов для ефективної та якісної праці, посилення соціальної захищеності, охорона здоров'я, безпечні умови праці, природоохоронна діяльність й ресурсозбереження;</p> <p>г) соціальний пакет – це матеріальне або нематеріальне заохочення, що видається роботодавцем своїм працівникам, крім заробітної плати. Набір послуг і пільг, які належать до соціального пакета, не повинен бути однаковим для всіх працівників;</p> <p>д) соціально-відповідальна реструктуризація – зміни формальних відносин між складовими елементами підприємства, що враховують інтереси персоналу (реорганізація трудових процесів, удосконалювання системи управління, зменшення рівнів ієрархії, делегування управлінських повноважень безпосереднім виконавцем, більш ефективний перерозподіл обсягів роботи й повноважень)</p>

Елементи ССМП	Рекомендації
Соціальна відповідальність	<p>а) постійно вести пошук нових видів діяльності, що забезпечують стабільність, надійність функціонування підприємства;</p> <p>б) усі види співробітництва: з повагою ставитися до ділових партнерів, розширювати сфери ділових взаємин;</p> <p>в) бути уважним і чуйним до персоналу, до його запитів і потреб, пошук ресурсів для надання допомоги у вирішенні соціальних проблем на підприємстві;</p> <p>г) підприємство повинно спрямовувати частину своїх ресурсів і зусиль соціальними каналами, захищати інтереси споживачів, відповідально діяти у сферах захисту навколишнього середовища, охорони здоров'я, безпеки</p> <p>Визначено ступені соціальної відповідальності бізнесу, а саме:</p> <p>I ступінь передбачає, що підприємство здійснює своєчасну сплату податків, виплату заробітної плати, а також надає нові робочі місця, якщо в них є потреба;</p> <p>II ступінь характеризується тим, що підприємство забезпечує працівників не тільки адекватними умовами роботи, але й життя, надаючи можливість підвищити рівень кваліфікації, профілактичного лікування та оздоровлення. Здійснює будівництво житла й розвиває соціальну сферу;</p> <p>III ступінь – коли підприємство здійснює активну взаємодію з державними органами, місцевою громадськістю та веде благодійну діяльність;</p> <p>д) залучення постачальників до етичних стандартів ведення бізнесу;</p> <p>ж) дотримання місцевих законів та підзаконних актів;</p> <p>з) неприпустимість використання дитячої праці згідно з рекомендаціями «Міжнародної організації праці»; заборона примусової праці; тривалість робочого дня; заробітна плата, пільги; запобігання дискримінації; свобода об'єднань, укладання колективних договорів; техніка безпеки та охорона праці; етична поведінка субпідрядників</p>
Соціальне партнерство	<p>а) соціальний консенсус з приводу розвитку протиріч і конфліктів, що виникають в процесі діалогу, цивілізованих переговорів (узгодження низки критеріїв і показників соціальної справедливості й уживання заходів гарантованого захисту всіх учасників соціального партнерства);</p> <p>б) у колективних договорах повинні зачіпатися основні соціальні, трудові, економічні права, розмір оплати праці, дотримання інтересів найманих робітників при зміні форм власності, участь трудового колективу в ухваленні рішення з питань приватизації;</p> <p>в) забезпечення зайнятості, перекваліфікації персоналу, санітарно-курортне обслуговування, уведення різних напрямів соціальної мотивації і трудового бажання, переважно переговорний характер вирішення розбіжностей;</p> <p>г) специфічна форма соціальних відносин і методів узгодження інтересів соціальних груп, що складаються з трьох суб'єктів соціально-орієнтованої економіки: держави, підприємств й найманих робітників. Метод переговорів здійснюється за допомогою таких критеріїв: він повинен вести до розумної угоди, вона повинна поліпшити, або не зіпсувати відношення між сторонами, угода повинна максимально відповідати законним інтересам кожної зі сторін, справедливо регулювати інтереси, що зіштовхуються</p>

Елементи ССМП	Рекомендації
Екологічна політика	<p>а) розподіл відповідальності за досягнення цілей і розв'язання завдань екологічної політики на всіх відповідних рівнях підприємства; діяльність у галузі виробничого й екологічного моніторингу та контролю, дії при розробці й підготовці до виробництва нових видів продукції і послуг, аспекти взаємодії з постачальниками, підрядниками та клієнтами;</p> <p>б) розроблено програми з екологічної політики повинні бути динамічними, регулярно переглядатися й відображати зміни цілей, завдань підприємства;</p> <p>в) програми з екологічної політики повинні охоплювати</p>
Екологічна політика	<p>охоплювати весь цикл діяльності підприємства (починаючи з вихідної сировини, енергії, постачальників, розробок технології і вимог до всіх видів продукції та послуг, для всіх виробничих операцій – основних і допоміжних); закінчуватися обігом з відходами; контролем викидів і скидань (ISO 14001);</p> <p>г) процедури, вимоги, інструкції повинні бути документально оформлені, ведені до відомо відповідних законодавчих органів і персоналу (з описом впливу на здоров'я й заходами щодо зниження впливу на персонал і навколишнє середовище);</p> <p>д) нести повну відповідальність за здоров'я людей як особистої та суспільної цінності;</p> <p>ж) виконання або перевищення вимог державних і міжнародних екологічних стандартів;</p> <p>з) продовження розробки процесів і процедур, що поліпшують екологічну якість діяльності та продуктів (послуг) на всіх стадіях життєвого циклу, починаючи з розробки і закінчуючи використанням;к) постійне вдосконалення систем управління навколишнім середовищем й вимірювання ступеня досягнення екологічних цілей та проведення екологічного аудиту</p>

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. За результатами виявлених дисфункцій елементів системи соціального менеджменту на підприємстві та їх локалізації розроблено рекомендації щодо їх ліквідації. Їх виконання надає можливість розв'язати соціальні проблеми, створити якісне соціальне середовище на підприємстві, ефективно використовувати мотивацію, забезпечити професійне й кваліфіковане зростання персоналу, зміцнити корпоративний дух та гармонізувати відносини усередині підприємства, задовольнити потреби персоналу, підвищити ефективність діяльності підприємства, використати в повному обсязі потенціал його соціальних ресурсів та підвищити якість системи соціального менеджменту підприємства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гончарук Н.Т. Управління керівним персоналом у сфері державної служби України: дис. ... доктора з держ. управління: 25.00.03 / Н.Т. Гончарук. – К., 2007. – 440 с.
2. Ханика Ф. Новые идеи в области управления. Руководство для управляющих / Ф. Ханика; пер. с англ. – М.: Прогресс, 1968. – 124 с.

Рецензент статті
д.е.н., проф., Козаченко Г.В.

Стаття надійшла до редакції
24.05.2013 р.