

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ
И СПЕЦИАЛЬНАЯ
СОЦИОЛОГИЯ

МАТЕРИАЛЫ РОССИЙСКОЙ
МЕЖВУЗОВОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

ПРОСВЕТА

Москва 2010

Сборник статей
Теоретическая и специальная
социология. Материалы российской
межвузовской конференции

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=9531865

Теоретическая и специальная социология: Матер. рос. межвуз. конференции. – : Прометей;

Москва; 2010

ISBN 978-5-7042-2259-0

Аннотация

В сборник включены результаты научных исследований в области теоретической и специальной социологии, нашедшие отражение в докладах и сообщениях на ежегодной российской межвузовской конференции, проводимой на базе кафедры теории и истории социологии Московского педагогического государственного университета.

Предназначен для научных и практических работников, докторантов, аспирантов, магистрантов и студентов гуманитарных факультетов.

Содержание

СЕКЦИЯ: Социология управления	5
Буданова М. А.	5
Пархаев А. А.	10
Пархаев А. А.	16
Сейтмухаметова М. В.	19
Власюк Г. В.	21
Власюк Г. В.	25
Тутаева Д. З.	33
Конец ознакомительного фрагмента.	35

**Авторский коллектив
Теоретическая и специальная
социология. Материалы российской
межвузовской конференции**

© Авторский коллектив, 2010

© Издательство «Прометей», 2010

СЕКЦИЯ: Социология управления

Буданова М. А.

Становление школы «Социально-ориентированного управления в организациях» на кафедре теории и истории социологии МПГУ

Московский педагогический государственный университет (МПГУ)

На кафедре теории и истории социологии сложилась научная школа «социально-ориентированное управление в организациях», в рамках которой ведутся исследования, защищаются кандидатские и докторские диссертации.

Назрела необходимость разобраться с базовыми понятиями данного подхода, со степенью исследованности основных проблем учеными кафедры.

В 80-90-е годы XX столетия в западных странах на смену «авторитарно-технократической» модели социального управления приходит социально-ориентированное управление, которое включает в состав управленческого цикла обратную коммуникативную связь с объектом управления, признает наличие механизмов самоорганизации и саморегулирования в различных социальных общностях, выдвигает принцип партнерства и социального участия.

В начале 90-х годов XX века в России происходит смена строя. Делается попытка перехода к цивилизованным рыночным отношениям, что обуславливает необходимость интегрирования современных достижений социальных наук на уровень социальных организаций.

Социально-ориентированное управление выступает в качестве нового подхода в современной социологии управления. Социология управления разрабатывает теоретические основы и механизмы социального управления. В широком смысле слова социальное управление понимается как целенаправленное воздействие на все общественные процессы.

В узком смысле слова социальное управление есть целенаправленное воздействие на процессы, протекающие в социальной сфере общества. Предметом социологического изучения социальной сферы являются условия жизнедеятельности людей, социальные отношения и связи между ними, социальные институты и организации. При этом социология управления изучает управленческий процесс с точки зрения его системного функционирования. Социальное управление ставит целью достижения нормативно установленного на данный момент уровня социально-значимых потребностей людей.

Социально-ориентированное управление – это целенаправленное воздействие управленческой системы, направленное не только на удовлетворение нормативного уровня социально-значимых потребностей, но и на качественное улучшение этого уровня.

Постепенно в России появляются социально-ориентированные компании, то есть организации, в которых не только удовлетворяется нормативный уровень социально-значимых потребностей, но и улучшается положение работников на основе предоставления им социальных льгот и гарантий, а также осуществляется ряд социальных программ и проектов по социальной поддержке работников и их развитию.

Социально-ориентированное управление – это социально-ответственное управление, когда ответственность за человеческие ресурсы выступает его основополагающим принципом.

Социально-ориентированное, социально-ответственное управление имеет внешний и внутренний профили. Внешнюю социальную ответственность характеризуют следующие показатели: выплата налогов – пополнение бюджета, репутация бренда компании, отношения с социально-значимым окружением, учет потребностей целевой аудитории, информационная открытость, умение отвечать на запросы рынка.

Основополагающим принципом внутреннего (организационного) социально-ориентированного управления выступает ответственность за человеческие ресурсы.

Сложившаяся практика внутриорганизационного корпоративного управления показывает, что к ключевым направлениям социально-ответственной деятельности системы управления можно отнести:

- обеспечение безопасных условий труда;
- охрана труда;
- достойный уровень и своевременная выплата заработной платы;
- соблюдение законов;
- обеспечение рабочих мест;
- социально ориентированная мотивация работников, включающая, помимо вышеназванного, медицинское и социальное страхование работников, дополнительные социальные льготы и выплаты (социальные пакеты), помощь в решении социальных проблем сотрудников и их семей, профессиональная подготовка и обучение персонала;
- развитие карьеры сотрудников;
- развитие корпоративной культуры;
- формирование благоприятного социально-психологического климата;
- развитие творческих способностей работников, их потенциала, вовлечение людей в инновационную деятельность;
- включение персонала в процесс принятия решений.

В целом социально-ориентированное управление формирует у персонала удовлетворенность трудовой деятельностью, лояльность к компании, повышая тем самым ее социальную эффективность. Социально-ориентированное управление в организациях-управление, сочетающее достижение цели получения прибыли с целью удовлетворения социальных потребностей работников. Это означает, что социально-ориентированное управление представляет собой взаимную социальную ответственность руководителей и персонала, где руководители осуществляют социально-ориентированную мотивацию сотрудников, а работники дисциплинированно и качественно трудятся. При этом важной составляющей социально-организационного управления выступает соучастие работников в управлении организацией, формирование производственной демократии, субъект-субъектного взаимодействия руководителей и подчиненных.

Для оптимального учета и удовлетворения руководителями социально-значимых потребностей работников необходимо знание этих потребностей. Вот почему сплоченность, солидарность, сотрудничество работников, осмысление ими своих интересов и их четкое позиционирование выступают важной составляющей социально-ориентированного управления.

Важнейшим механизмом, формой производственной демократии, где происходит субъект-субъектное взаимодействие работников или их представителей (профсоюзов) и представителей работодателей по поводу принятия управленческих решений является система социального партнерства (в данном случае на локальном уровне), где происходят переговоры и подписывается коллективный договор, отражающий основные требования субъектов социального партнерства.

Как же развивалась школа социально-ориентированного управления на кафедре теории и истории социологии?

В 1992 году Буданова М. А. защитила докторскую диссертацию «Проблемы становления самоуправления на производстве».

В начале 90-х годов страна начала переход от социализма к рыночной экономике и демократии. Шли острые дискуссии о способах этого перехода. Помимо либеральной модели, был и другой путь – предлагалось передать промышленные предприятия в собственность трудовых коллективов и организовать на них самоуправление. В это период существовала и форма такого перехода на предприятиях – Советы трудовых коллективов. К сожалению, правящая элита выбрала иной путь приватизации (в интересах узкой группы лиц), что привело к отчуждению трудящихся от собственности и власти. Однако на современных западных предприятиях, внедряющих инновации, возникает задача роста образовательного и культурного уровня работников, удовлетворения их потребностей в более содержательном и творческом труде.

В этом случае, как показывает опыт Запада, отчужденность работника вступает в противоречие с его растущей потребностью не просто в квалифицированном труде, но и в труде, сближающем интересы труженика и хозяина. Растет стремление индивида к самовыражению, независимости, самостоятельному принятию решений. В странах рыночной экономики это привело к поискам различных форм снятия отчуждения работников от средств производства, в частности, к передаче части акций предприятий в руки работников в соединении с их участием в управлении.

Необходимость ускорения научно-технического прогресса, внедрения инноваций делает и в настоящий момент проблему активизации участия трудящихся в управлении на производстве актуальной и для нашей страны. Поскольку одним из социальных последствий НТР является рост творческих начал в труде, творческой активности личности.

К этому направлению становящейся школы социально-ориентированного управления принадлежит кандидатская диссертация Тарасова Вячеслава Александровича «Реализация интересов молодых работников через систему самоуправления на производстве» М., 1993 г. Научный руководитель – д. ф. н., проф. Буданова М. А.

Следующее направление школы социально-ориентированного управления – исследование системы социального партнерства в нашей стране.

В рамках этого направления на кафедре были защищены диссертации:

– Халушаков Михаил Михайлович «Предприниматели в современной России как субъект социального партнерства», М., 2003. Научный руководитель – д. ф. н., проф. Буданова М. А. (кандидатская).

– Гостенина Валентина Ивановна «Социальное партнерство в формирующейся рыночной экономике России (социально-управленческий аспект)». (Докторская), М., 2004. Научный руководитель – д. с. н., проф. Шарков Ф. И.

– Веселова Нина Григорьевна «Роль культуры социального партнерства в регулировании социально-трудовых отношений» (кандидатская), М., 2004. Научный руководитель – д. ф. н., проф. Буданова М. А.

В настоящее время проблематикой социального партнерства занимается под руководством Будановой М. А. аспирантка кафедры Ермилова Ольга Ивановна.

В рамках этого направления школой социально-ориентированного управления обостряется необходимость формирования цивилизованной системы социально-трудовых отношений, социальное партнерство рассматривается как специфическая форма управленческого взаимодействия равноправных субъектов-работодателей, государства и наемных работников по поводу оплаты труда, занятости, социальных гарантий, охраны и условий, организации труда в формирующейся рыночной экономике России. Тем самым последовательно отстаивается субъектно-субъектный подход к управлению организациями.

Наиболее активно развивающимся направлением школы социально-ориентированного управления является всестороннее исследование управления человеческими ресурсами организации.

Интересное исследование специфики управления в банковских организациях провел в кандидатской диссертации «Социально-управленческая сфера как фактор повышения эффективности труда работников банка» 2004 г. (научный руководитель д. ф. н., проф. Буданова М. А.) Марков Юрий Владимирович. Исходя из того, что банковская сфера отличается высокой степенью зависимости от качественной работы персонала, он предложил для повышения эффективности труда работников все разрозненные мероприятия по адаптации, мотивации, закреплению и обучению персонала объединить в специальную социально-управленческую сферу.

В кандидатской диссертации Даншиной Натальи Владимировны «Социально-ориентированное управленческое консультирование в организации» 2007 г. (научный руководитель доктор политических наук, профессор Коноплин Ю. С.) предпринята плодотворная попытка представить социально-ориентированное управленческое консультирование как целенаправленную деятельность специалиста-социолога, основанную на социологических, психологических, управленческих знаниях, техниках обучения управлению в вопросах формирования корпоративной культуры, социального партнерства, урегулирования конфликтов, итогом которой выступают рекомендации руководству организаций.

В кандидатской диссертации Злотницкого Владимира Эдуардовича «Факторы эффективного управления человеческими ресурсами организации» 2008 г. (научный руководитель – д. ф. н., проф. Буданова М. А.) показано, что одним из важных долгосрочных преимуществ компаний выступают человеческие ресурсы, то есть люди, их трудовая мораль, знания, навыки и умения, высокая квалификация и стремление к реализации поставленных целей, система ценностных ориентаций. В работе обосновано применение социально-ориентированного подхода для изучения факторного управления человеческими ресурсами организации. Факторное управление ориентированно на человека, на создание условий для реализации творческих возможностей личности.

Кандидатская диссертация Быстрицкого Дмитрия Александровича «Профессиональная компетентность в системе социального управления персоналом» 2008 г. (научный руководитель – д. соц. н., проф. Савельева О. О.) выделяет высокую профессиональную компетентность персонала, т. е. уровень знаний, навыков и умений в профессиональной сфере как конкурентное преимущество компаний и использует социально-ориентированный подход, позволяющий изучить механизмы формирования профессиональной компетентности (планирование карьеры, профессиональное обучение, повышение квалификации, профессиональная подготовка).

В кандидатской диссертации другого аспиранта д. соц. н., проф. Савельевой О. О. Богдановой Татьяны Владимировны «Формирование обучающихся организаций в контексте непрерывного образования (социально-теоретический аспект)» 2009 г. выделяются знания как важнейший ресурс общества и организации, доказывается необходимость непрерывного поддержания и пополнения «знаниевой» составляющей человеческого капитала организаций через формирование обучающейся организации как звена в системе непрерывного образования.

Соискательница Брежнева Ирина Викторовна в своей кандидатской диссертации «Человеческий капитал организации в условиях общества риска (социологический аспект)» 2009 г. (научный руководитель – д. с. н. проф. Юдина Е. Н.) рассмотрела влияние условий неопределенности и роста рискогенных факторов в современной России на организации и их человеческий капитал, а также выявила организационные факторы, позволяющие использовать позитивный потенциал риска и снизить его отрицательные последствия.

В кандидатской диссертации Солдатовой Ирины Анатольевны «Управление человеческими ресурсами организации в условиях инновационного развития» 2009 г. (научный руководитель д. соц. н., профессор Сафронов И. П.) исследуется система управления человеческими ресурсами в инновационных организациях. Инновационные организации представлены как результат сдвигов не только в технологиях, но и в формах и методах управления человеческими ресурсами. К последним относятся социально-ориентированный подход к управлению.

Несмотря на довольно большое количество диссертационных работ, а также не названных здесь монографий и статей, исследование социально-ориентированного подхода к управлению организациями на кафедре теории и истории социологии только начинается.

Пархаев А. А. **Проблема мотивационного профиля работника в современной организации**

МПУ

Любые социальные организмы, будь то фирма, социальный институт или государство на определенном этапе своего развития сталкиваются с неизбежным барьером предельной производительности. Исходящий продукт уже не может быть усовершенствован как в количественном, так и в качественном уровне.

Совершенствование технологий и повышение заработной платы обычно не имеет в этом случае существенного эффекта, поскольку эти процедуры исчерпали себя на предыдущем этапе. Общая «атмосфера», социальное поле организации, социальный контекст взаимодействий влияют, без сомнений, на характер деятельности членов организации. Поскольку деятельность – «организованная индивидуальная или групповая активность людей, мотивируемая неудовлетворенностью их потребностей»[1] – то естественно предположить, что социальное поле организации, контекст социальных взаимодействий формирует мотивационный профиль работников этой организации. Но, с другой стороны, мотивационный профиль работников формирует само социальное поле организации и ее социальный контекст. Иначе говоря, эти социальные проявления находятся в диалектическом взаимодействии.

В литературе термин «мотивация» имеет разные определения. За основу мы приняли терминологию М. Мескона, М. Хедоури и М. Альберта. Мотивация – процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации. Это процесс сознательного выбора человеком того или иного типа поведения, определяемого внешними и внутренними факторами. Мотивация труда основана на стремлении работника удовлетворить свои потребности посредством трудовой деятельности[2].

Проблемы мотивации, управления мотивацией уже на протяжении длительного времени разрабатываются как в практическом менеджменте, так и в социологии управления. Сегодня принято выделять две группы мотивационных теорий: содержательные и процессуальные. Но они исходят из разных оснований и являются не противостоящими, а дополняющими друг друга. Процессуальные (поведенческие) теории мотивации основываются на определении и использовании моделей поведения, учитывающих особенности человеческого восприятия и познания. К ним относятся теория ожиданий К. Левина[3], теория предпочтения и ожидания В. Врума[4], теория справедливости С. Адамса[5], модель мотивации Портера – Лоулера[6], теория «Х и У» Д. Мак-Грегора и ряд других. В частности, Д. Мак-Грегор предлагал заменить теорию «Х» – командно-административное воздействие на человека, теорией «У» – рассматривающей работника как активного субъекта деятельности, причем субъекта не только на уровне производственных операций, но и в процессе управления (в этом видят отличие этой теории от концепции «человеческих отношений» Мэйо).

Содержательные теории мотивации исходят из того, что все стимулирующие механизмы должны задействовать внутренние мотивы, заставляющие людей действовать именно таким образом. Эти теории базируются на идентификации человеческих потребностей, детерминирующих, в свою очередь, мотивы деятельности. К содержательным теориям мотивации относят теорию иерархии потребностей А. Маслоу[7], теорию приобретенных потребностей Д. Мак-Клеланда[8] (в которой также установлена иерархия мотивирующих

человека потребностей), двухфакторную (мотивационно-гигиеническую) теорию Ф. Герцберга[9] (также имеющую много общего с теорией Маслоу), и опять же сходную с ней теорию **ERG** К. Алдерфера[10].

Из отечественных ученых, проводивших исследования в области мотивации, необходимо назвать работы К. Гастева, а также диспозиционную концепцию социального поведения личности, разработанную В. А. Ядовым и впервые отраженную в крупном исследовании «Человек и его работа»[11]. Диспозиция – личная предрасположенность – регулирует поведение человека и формируется на базе потребностей, интересов и ситуаций. Ядов выделил четыре уровня основания потребностей, ситуаций и диспозиций: биологические основания, социальные повседневные, социальные базовые, ценностные ориентации личности. По своей сути концепцию Ядова можно также отнести к содержательным теориям мотивации.

Последнее время все чаще при исследовании мотивации используется термин «мотивационный профиль». Особенно актуализировался он в связи с появлением концепции мотивационного профиля Ш. Ричи и П. Мартина и методики его выявления (1999 г.). Под мотивационным профилем мы имеем в виду относительно устойчивую группу потребностей и мотивов труда, определяющих поведенческие характеристики индивида или группы в процессе трудовой деятельности в рамках организации. В социологии труда и социологии управления мотивационный профиль понимают как совокупность мотивационных потребностей профессиональной деятельности. На практике мотивационный профиль предстает как некая схема, изображающая структуру мотивирующих факторов (мотиваторов – термин Е. П. Ильина [12]). Интерес к проблеме мотивационного профиля обусловлен тем, что человеческая деятельность никогда не направляется одной единственной потребностью или единичным мотивом. Поведение всегда определяется множеством детерминант, а именно комплексом потребностей, соответственно порождающим комплекс мотивов. Различные исследователи давали данному явлению свои названия – полимотивация (А. Н. Леонтьев), множественная мотивация (А. Маслоу), мотивационная суммация (В. К. Вилюнас [13]).

Английские исследователи мотивации Ш. Ричи и П. Мартин[14] идентифицировали мотивационный профиль как совокупность факторов, задающих и формирующих мотивационно-ценностную основу деятельности в рамках организации. При этом все факторы они распределили на три уровня в соответствии с лежащими в их основе человеческими потребностями.

Первый уровень – физиологический. «Физиологические» мотивирующие факторы обусловлены, прежде всего, природой человека как биологического существа. Проявляется этот уровень в двух группах мотивирующих факторов – материальном факторе (оплата труда и материальное стимулирование) и факторе условий труда (соответствие потребностям организма человека физической внешней среды организации – помещений, инсоляции, шума и пр.).

Второй уровень – социальный. Эти факторы связаны с социальной природой человека, необходимостью социальных взаимодействий в процессе деятельности. Авторы включают в эту группу факторов уровень социальных контактов в организации, взаимоотношения членов организации, признание со стороны других членов организации; стремление к достижениям; власть и влияние; интересность и полезность работы.

Третий уровень – личностный. Эти мотивирующие факторы имеют в своей основе потребности человека в личностном росте, в самореализации. Это потребности в структурировании деятельности, в ее разнообразии, в перемене деятельности, в креативности, в самосовершенствовании.

В целом предложенный английскими специалистами мотивационный профиль исходит из иерархии потребностей, представленной «пирамидой Маслоу», и может быть иден-

тифицирован как концепция в рамках содержательных теорий мотивации. В целом против такой модели вряд ли что можно возразить, но мы считаем необходимым акцентировать внимание на одном моменте: социальной детерминированности всех типов потребностей, т. е. всех факторов, составляющих мотивационный профиль. Эта идея развивается Г. Г. Дилигенским. «Биологические потребности, – пишет он, – проявляются у человека в формах, соответствующих не только естественным нуждам его организма, но и обусловленных исторически и социально стандартами потребления». Таким образом «запросы», желание иметь ту или иную оплату труда, физические условия труда обусловлены не только объективными потребностями человеческого организма, но и социальными стандартами такой оплаты и таких условий. В этом смысле у человека нет «чисто природных» потребностей, они всегда заключены в сформированную обществом оболочку, выражены в социально детерминированных желаниях и запросах.

При этом важно учитывать, что мотивационные факторы начинают «работать» лишь в том случае, если они рефлексируются человеком, осознаны им. Поэтому американский специалист С. Рисс [15], автор «теории мотивационной чувствительности», особо подчеркивает, что мотивационный профиль – это результат оценки человеком «важности» лично для него каждого из этих желаний. Только знание мотивационного профиля личности или группы помогает привести внешнюю среду организации в соответствие с внутренней мотивацией. Если этого соответствия нет, то усилия руководства по мотивации будут бесполезны – предлагаемые стимулы для активизации деятельности не совпадут с рефлексируемыми самим человеком мотивами деятельности. В этом смысле, говорит Рисс, понятия «внешняя мотивация» не существует. Есть только внутренняя мотивация и задача руководства – создание такой структуры управления, которая бы обеспечивала соответствие целей индивидуума и целей организации.

С. Рисс на основе исследования 6 тыс. респондентов выделил 16 базовых человеческих желаний, мотивирующих поведение. Эти желания «конечны» в том смысле, что они «замкнуты» сами на себя. Выявлены они были методом опроса, выявлялись ценности, а затем посредством факторного анализа на основе ценностей конструировались внутренние мотивирующие факторы. Эти факторы, по мнению Рисса, следующие:

Власть – желание оказывать влияние.

Независимость – желание полагаться на себя самого.

Любознательность – желание знания.

Приятие – желание одобрения.

Порядок – желание все упорядочить.

Сбережения – желание собирать, запасать и хранить.

Честь – желание соблюдать традиционные кодексы морали.

Идеализм – желание социальной справедливости.

Социальные контакты – желание взаимодействия с другими людьми.

Семья – желание растить своих детей.

Общественное положение – желание престижа.

Соревновательность – желание расплатиться за обиду.

Романтические отношения – желание секса.

Насыщение – желание потреблять пищу.

Физическая активность – желания мускульного напряжения.

Покой – желание эмоционального спокойствия.

По мнению автора этой концепции, каждый человек имеет эти желания, но их проявления зависят от существующих норм и условий жизни, т. е. опять же Рисс считает их не только лично, но и социально детерминированными. Поэтому понятие «внешняя мотивация» на наш взгляд, нельзя отбрасывать, именно внешняя среда формирует те нормы и стандарты,

в соответствии с которыми человек рефлексивует свои потребности, формулирует желания. Поэтому справедливость сказанного выше – о том, что мотивационный профиль работников формирует социальное поле организации, но и социальное поле формирует мотивационный профиль, – мы считаем по-прежнему справедливым.

Знание мотивационного профиля дает менеджеру конкретную информацию для принятия решений, т. к. позволяет учесть то, что мотивирует его подчиненных, а не то, что мотивирует самого менеджера: «Люди мотивированы тем, что мотивирует их, а не тем, что мотивирует нас» – пишет Рисс. В частности, знание мотивационного профиля важно при рекрутинге и управлении персоналом. В некоторых компаниях составляют профили «идеальных сотрудников», «идеальной группы специалистов». Их формируют, исходя из представления руководства или экспертов о наилучшем для целей организации сочетании мотивирующих работника факторов. С помощью профилей успешных и идеальных сотрудников можно получить набор мотиваторов, который наиболее полно отвечает требованиям компании. Впоследствии их можно использовать в качестве эталона для сравнения мотивационных профилей уже работающих сотрудников или кандидатов на вакансии. Если кандидат близок по мотивационному профилю, его принимают на работу. Если же сотрудник уже работает, но его мотивационный профиль далек от «идеального», то фирма оказывается перед двумя возможными решениями: уволить при случае этого сотрудника, сформировать для него индивидуальный компенсационный пакет. Последнее имеет смысл делать при высокой ценности сотрудника.

Так, департамент консалтинга корпорации «Бизнес-мастер» в полном соответствии с утверждением Рисса о невозможности «внешней мотивации», разработал методику выявления мотивационного профиля кандидатов на должность «менеджер по продажам» на основе опросника Ричи-Мартина. Затем профили кандидатов сопоставляли с гипотетическим профилем работника, «идеального» с точки зрения организации. На работу принимались те, чей реальный мотивационный профиль максимально совпадал с «идеальным». Применение концепции ЭКМ (эффективной комплексной мотивации) при рекрутинге позволило руководству ООО «Асс» (г. Кривой Рог) увеличить выручку от реализации товара за 3 месяца на 30 % и повысить рентабельность в три раза. Компания ООО «Выбор-К» (г. Киев) благодаря внедрению технологии ЭКМ и рекрутингу менеджеров по продажам, соответствующих требуемому мотивационному профилю, увеличило выручку от реализации за один год примерно в шесть раз.

С моей точки зрения особый интерес представляет исследование мотивационных особенностей самих управленческих работников как особой социальной группы организации. Как подчеркивают Н. Г. Милорадова и А. Д. Ишков, именно управленцы задают и формируют мотивационно-ценностную основу трудовой деятельности. В своих организациях они являются законодателями моды и, основываясь на собственных представлениях о роли мотивирующих факторов, поощряют одни мотиваторы и препятствуют реализации других». Если учесть приведенное выше замечание Рисса, то, очевидно, что мотивационный профиль определяет не только многие характеристики деятельности самих управленцев в рамках организаций, но и в значительной степени детерминируют мотивационные системы, применяемые на предприятии и влияющие на деятельность организации в целом.

Согласно исследованиям Ш. Ричи и П. Мартина, для иностранных менеджеров основной потребностью, определяющей их деятельность и поведение, является потребность в интересной и полезной работе. Далее следуют такие мотивы, как общественное признание, личные достижения, стремления к разнообразию и переменам. Именно эти факторы формируют общий мотивационный фон, «атмосферу» западной корпорации. Близки по значениям к доминирующим мотивам стремления к креативности и самосовершенствованию.

Милорадова и Ишков на основе адаптированного к российским условиям опросника Ричи-Мартина провели исследование среди российских руководителей строительной отрасли (2006 г.). Наибольшая значимость выявилась у мотива «высокий заработок и материальные поощрения». К доминирующим мотивам авторы отнесли также «потребность в общественном признании». Все остальные мотивационные факторы имеют приблизительно одинаковый уровень проявленности. Наименее значимый мотив в деятельности руководителей – «структурирование и упорядоченность работы».

Исследование по тому же опроснику Милорадова и Ишков провели на массиве студентов строительных специальностей – потенциальных руководителей отрасли. Крайние точки мотивационного профиля совпали. Наиболее значимым оказался фактор оплаты и материального стимулирования труда. Наименее значимым мотиватором – «структурирование и упорядоченность». Вместе с тем, большей степенью выраженности по сравнению с руководителями отличаются такие мотивирующие факторы, как личные достижения, самосовершенствование, интересная и полезная работа, общественное признание.

Такие данные помогают понять, что в основе мотивационного профиля современного работника, даже работника управления, в наших условиях все еще лежит модель «экономического человека». Иные факторы, связанные с конвенциональными отношениями, ситуацией социального доверия, т. е. тем, что формирует, в конечном счете, социальный капитал организации, менее значимы, хотя в перспективе их роль может возрасти. В принципе, такая иерархия мотиваторов совершенно естественна для социально-экономической ситуации, не исчерпавшей еще возможности для развития, заложенные в модели «общества потребления», когда основным мотивом является расширение потребления. Можно предположить, что за Западе эта модель общественной динамики подошла к своему логическому финалу, утратила потенциал развития, в наших же условиях в ней очевидны мотивирующие трудовую деятельность факторы.

На основе исследования мотивационного профиля управленческого персонала предприятия, возможно построить эффективную систему его мотивации. При этом мотивация труда управленцев рассматривается как, одновременно, и внутриличностный процесс формирования мотива, и как социально организованный процесс активизации этих внутренних мотивов для действий, направленных на достижение целей организации.

Примечания:

1. Попов С. Г. Организационное поведение, с. 59.
2. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента, с. 361.
3. Левин К. Динамическая психология.
4. Виктор Х. Врум / Государственное управление – СПб., 2000; Кокорев В. П. Мотивация в управлении. – Барнаул: 2001; Лютенс Ф. Организационное поведение, с. 179.
5. Аширов Д. А., Большаков С. В. Организационное поведение. – М.: 2001.
6. Морозова И. Н. HR-менеджмент. – Ростов-на-Дону: 2006., с. 99.
7. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб: 1999.
8. См.: Мескон М., Альберт М., Хедоури М. Основы менеджмента, с. 14, с. 371.
9. См.: Шаховой В. А., Шапиро С. А. Мотивация трудовой деятельности. – М.: 2006, с. 81–86.
10. Там же, с. 86–88.
11. Здравомыслов А. Г., Рожин В. Н., Ядов В. А. Человек и его работа. – М.: 1967 г.
12. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. – СПб: 2000, с. 85–86.
13. Виллюнас В. К. Психологические механизмы мотивации человека. – М.: Изд-во МГУ. -1990. С-187.

14. *Ричи Ш., Мартин П.* Управление мотивацией, 2004.

15. *Reiss S.* Who Am I? The 16 Basic Desires That Motivate Our Action and Define Our Personalities – Columbus, Ohio: 2000.

Пархаев А. А. Роль управления знаниями в процессе социально-трудовых отношений

МПУ

В настоящее время нарастает противоречие между запросами развития экономики, технологий, потребностями федерального и территориальных рынков труда с одной стороны, и образовательными потребностями людей – с другой. Обозначенное противоречие выражается в стремлении получить «элитное» профессиональное образование и занять в дальнейшем профессиональные ниши, на которые существует жестокая конкуренция.

Устранение противоречия между потребностями рынка труда и образовательными потребностями граждан связано с необходимостью практической реализации политики социально-трудовых отношений. Одним из видов осуществления полноценной политики социально-трудовых отношений в зарубежной практике является реализация системы внутрифирменного обучения. В России же до сих пор многие руководители либо считают, что карьера делается стихийно, а построение карьеры – личное дело каждого. Зачастую руководители не заинтересованы даже в обучении сотрудников, потому что боятся: обученный человек может уйти в другую организацию, на большие деньги или более высокий пост. Однако хороший руководитель организации понимает: если работники считают свою карьеру успешной – организация тоже будет на подъеме.

Существует немало способов влияния на сотрудников в организации. Важными рычагами в карьерном росте могут быть также аттестация, награждения отличившихся сотрудников, общие корпоративные мероприятия. Пожалуй, наиболее явный и действенный способ помощи сотрудникам в построении карьеры – профессиональное обучение, которое позволяет человеку овладеть новыми знаниями, навыками, проверить себя, обрести новые возможности, то есть выстроить профессиональное направление карьеры.

Говоря о внутрифирменном обучении, нельзя обойти вниманием этот процесс, происходящий в лучших предпринимательских структурах США и Германии (такие компании как «АЙ-БИ-ЭМ», «Дженерал Моторс», «Сименс» ежегодно затрачивают значительные средства на профессиональное развитие и обучение своих сотрудников). Для такого обучения созданы собственные постоянно действующие университеты и институты.

В России данная тема не только рассматривается теоретиками управления, но и уже находит применение в передовых отечественных компаниях. Так, в ряде крупных корпораций всерьез занялись развитием внутрифирменного обучения. В современной российской практике когда говорят о внутрифирменном обучении, имеют в виду в первую очередь об обучении персонала через систему тренингов, семинаров, стратегических сессий и т. д. На западе же все больше начинают реализовывать систему обучения в своих компаниях через систему управления знаниями.

Само понятие «управление знаниями» появилось в середине 90-ых годов в крупных корпорациях, для которых проблемы накопления, систематизации и использования информация приобрели особую остроту и стали критическими. Стало очевидным, что основным проблемным местом является работа (сохранение, поиск, тиражирование) со знаниями, накопленными специалистами компании, так как именно знания обеспечивают преимущество перед конкурентами. Обычно информации в компаниях накоплено даже больше, чем она способна оперативно обработать. Разработка процедур, обеспечивающих выявление,

передачу, пополнение и обмен знаниями, становится одним из основных направлений деятельности руководства организации. Этот процесс систематического активного управления и использования всей массой имеющихся в компании знаний называется *управлением знаниями*.

«Кто владеет информацией, тот владеет миром» – формула, известная всем менеджерам так же хорошо, как и другая: «Знание – сила». Информация, циркулирующая на предприятии в ходе осуществления бизнес-процессов, обычно является достоянием определенных групп сотрудников. Хотя знания персонала постепенно «смешиваются» в процессе общения людей, совместно решающих конкретные задачи в рамках одного подразделения (горизонтальная ассимиляция знаний), все же этот процесс обычно является спонтанным, слабо предсказуемым и часто малоэффективным. Фрагментарность знаний отдельных сотрудников приводит к неоднозначному пониманию одних и тех же ситуаций, которые складываются в процессе деятельности организации. Это может вести к проблемам во взаимоотношениях с клиентами, которые неожиданно для себя сталкиваются с различным качеством обслуживания в одних и тех же условиях при оформлении и реализации заказов разными людьми.

В любой компании бизнес-информация распределяется по иерархическим уровням, соответствующим статусу групп персонала, поскольку на каждом уровне решается свой круг задач. При этом существует тенденция «придерживать» информацию, не давать «лишнее» знание представителям другого иерархического уровня, особенно находящегося ниже. Такое положение дел затрудняет вертикальную ассимиляцию знаний на предприятии, что может приводить к недостаточному пониманию нижестоящими особенностей стратегических замыслов вышестоящих, а также недостаточное понимание «верхними» реальной обстановки «внизу». Данная тенденция хотя и помогает удерживать субъективное ощущение власти и контроля бизнес-процессов, но далеко не всегда способствует реальному пониманию всех нюансов ситуации в компании и владению этой ситуацией.

В отечественном бизнес сообществе одной из немногих компаний, внедрившей систему управления знаниями в организации стала группа компаний «РОЭЛ». Группа компаний «РОЭЛ» – частная российская компания, работающая в сфере корпоративной и финансовой реструктуризации, управления активами, M amp;A, бизнес-консалтинга и прямых инвестиций. На практике систему управления знанием в компании реализуется через формирование интерактивной «базы знаний».

«База знаний» представляет собой продукт, созданный на основе платформы IBM Lotus Notes, предоставляет возможность сотруднику компании, в зависимости от его должностного уровня, получить моментальный доступ ко всем удачно реализованным проектам группы компаний, за более чем десятилетнюю историю. Эта уникальная по российским меркам база, несет в себе несколько задач. С одной стороны, компании удается сохранить весь интеллектуальный капитал, не потеряв его с уходом того или иного сотрудника. И при реализации нового проекта не приходится заново изобретать велосипед, достаточно лишь зайти в базу, задав определенные параметры поиска и воспользоваться уже существующей методикой. С другой стороны, вновь прибывший сотрудник, используя эту базу, получает доступ к так называемому навигатору по компании, где он может не только изучить предыдущий опыт ведения бизнеса компанией, но и познакомиться с действующими положениями, приказами, корпоративными стандартами в организации, облегчив тем самым себе процесс адаптации в новой среде.

Несмотря на то, что компания «РОЭЛ» является одной из немногих по внедрению системы управления знаниями, практика показывает, что использование данной методики управления, значительно облегчает процесс взаимодействия между руководителем и подчиненным, тем самым помогая реализовывать политику социально-трудовых отношений на практике.

Литература:

1. Букович У., Ульямс Р. Управление знаниями: руководство к действию. – М.: Инфа – М., 2002., С. 66.
2. Мариничева М. Управление знаниями на 100 %. – М.: Альпина, 2008., С. 14.
3. Нонака И., Такеучи Х. Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах. – М.: Олимп – Бизнес, 2003., С. 29.

Сейтмухаметова М. В. Модель оценки профессионального развития муниципальных служащих

Современная Гуманитарная Академия (СГА) (Омск)

Особенности отдельных профессий обуславливают специфическое содержание профессионального развития, определяя во многом, его сущность, критериальную основу и механизмы управления.

Профессиональное развитие предполагает наличие определенных результатов деятельности, достижений, т. е. набора мер по реализации развития, которые осуществляет специалист. В этих мероприятиях должен отражаться реальный результат профессионального развития личности. Здесь необходимо установить критерии и показатели профессионализма, которые достигнуты специалистом. Они должны служить ориентиром и задавать возможные направления дальнейшего профессионального развития.

Общие цели профессионального развития транслируются в более конкретные показатели, с помощью которых можно оценивать профессиональное развитие сотрудников. Если общие цели профессионального развития нельзя трансформировать в измеримые и конкретные мероприятия (результаты), то это означает, что невозможно запланировать системное продвижение к этим целям. Конкретные мероприятия, события, результаты позволяют четко ответить на конкретные вопросы: что делал, где участвовал, когда, каков результат? Например, недостаточно в качестве определения для сотрудника указать: «постоянно повышает квалификацию». В рамках такой формулировки неясно, каким образом – самообразованием, курсовой подготовкой или участием в специальных мероприятиях. Подобные определения мало что дают для управления профессиональным развитием. Целесообразно фиксировать состояние профессионального развития более четко и определено. Оно должно содержать конкретные показатели развития и опираться на профессиональные стандарты деятельности.

Стандартным способом оценки профессионального развития муниципальных служащих являются процедуры аттестации и квалификационного экзамена. Как показывает практика такая оценка сегодня односторонняя и недостаточная.

Предлагаемая автором модель оценки профессионального развития муниципальных служащих заставляет при оценке уровня их профессионализма рассматривать не только образование и стаж работы, но и такие аспекты, как награды и поощрения по результатам труда, дополнительное образование, участие в научно-практических мероприятиях, работа со средствами массовой информации. Вполне уместно в качестве показателя профессионального развития использовать наличие ученой степени.

Визуальное представление совокупности данных показателей возможно представить при помощи четырех пересекающихся осей. В качестве примера приведены индивидуальные показатели профессионального развития автора. Критические точки иллюстрируют направления развития, обусловленные процессом профессионального становления. Область, ограниченная этими координатами, образует пространство профессионального развития. Объединение в одно пространство образования, наград и поощрений, дополнительного образования, участия в научно-практических мероприятиях, работы со средствами массовой информации и передачи опыта позволяет представить профессиональное развитие муниципального служащего как открытую, нелинейную и неравновесную систему в форме

многогранного кристалла. Каждый из его координат (исключая крайние) допускает возможность развития, переход от одной точки к другой, более высокого уровня организации. Это порождает большое количество альтернативных кристаллообразных моделей профессионального развития, которые приводят к самореализации в профессиональной деятельности. Опираясь на данную модель можно объективно сказать о том, что личность муниципального служащего как профессионала многогранна. Насколько она многогранна, свидетельствует деятельность специалиста и её результаты.

Власюк Г. В. **«Стратегическая архитектура»** **как инструмент формирования** **конкурентоспособности социальной организации**

Московский государственный университет путей сообщения (МГУПС)

В современных условиях остро встает вопрос об умении социальной организации правильно и оперативно реагировать на изменения во внешней среде. В связи с этим актуальным становится умение аккумулировать компетенции, позволяющие сохранить конкурентоспособность в любой ситуации в каждый момент времени.

Согласно Хамелу и Прахаладу социальная организация, «заботящаяся о будущем, должна сделать больше, чем удовлетворить партнеров, она требуется постоянно удивлять их, давать им что-то, что еще не существует, а если оно существует, и партнеру стало известно об это, то подсказать использование продукта неординарным способом» (4).

Инструментом, призванным помочь социальной организации не только успешно функционировать «сегодня», но и оставаться конкурентоспособной «завтра» является *стратегическая архитектура* – «основание для внутреннего развития новых компетенций, а также построения внутренних структур, совместимых с архитектурой и, следовательно, с компетентностями» (5). В ее основе идея стратегии промежуточных мостков (stepping stones) или временных стратегических плацдармов для анализа конкретных ситуаций сформулирована Вернерфельдом в 1984 году (1).

Согласно Хамелу и Прахаладу «стратегическая архитектура идентифицирует то, что требуется сделать прямо сейчас, чтобы построить мост в будущее, это связь между краткосрочными и долгосрочными задачами, призванная показать, какие компетенции нужно начать строить в настоящем, на какие группы должно быть ориентировано предложение, какие приоритеты развития следует поставить перед собой... Это – широкоплановый подход к возможностям, ставящий вопрос не о том, как максимизировать доходы сегодня, на существующем рынке, а о том, что следует делать сегодня с точки зрения приобретения компетенций, которые помогут подготовить почву для реализации возможностей на открывающихся в будущем рынках» (4).

Если *ресурсы* – это средства, позволяющие с помощью определённых преобразований получить желаемый результат, то *компетенции* – это «все то, что организация делает лучше других: уникальная технология, ноу-хау, маркетинговые навыки и знания, нечто ценное и оригинальное» (3). То, чем обладает организация и что позволяет ей делать продукты, отличные от других, обеспечивая тем самым ее конкурентное преимущество.

Компетенции – сложные образования, трудные в идентификации. Они невидимы, часто являются производными от совокупности ресурсов и способностей социальной организации, поэтому трудноподражаемы, не подлежат непосредственному копированию и вследствие этого не могут быть использованы конкурентами.

По мнению Каталевского ресурсы свободно приобретаются на рынке, а компетенции вырабатываются только посредством развития социальной организации в ее повседневном функционировании с учетом установки на особые способы применения имеющихся знаний. «Будучи однажды разработанными, компетенции влияют на те ресурсы, из которых они

получили свое развитие, трансформируют эти ресурсы во что-то новое, по сравнению с тем, в каком состоянии они находились в момент начала развития» (2).

Следовательно, источником конкурентоспособности социальной организации является не столько накопление разрозненных ресурсов, сколько умение консолидировать рассредоточенные технологии и навыки в компетенции, наделяющие отдельные деятельности потенциалом быстрой адаптации к изменяющимся рыночным условиям. Успешность социальной организации определяется при этом не обладанием лучшими ресурсами, а наличием способностей, позволяющих грамотно использовать эти ресурсы.

«Компетенция не стирается, не теряет свою ценность в течение долгого времени, а по мере использования становится более усовершенствованной и более ценной» (4). При этом отдача от компетенций, как и от денежной массы, зависит от скорости обращения, что делает выгодным их «эксплуатацию» как можно в больших объемах. Исходя из этого, широко практикуемое приобретение навыков «в прок», может оказаться нецелесообразным, если они не являются актуальными в настоящее время или не станут таковыми в будущем. Именно поэтому для социальной организации важно развитие тех компетенций, которые окажутся востребованными с точки зрения рынка. Помочь в определении таких компетенций призвана стратегическая архитектура.

При проектировании следует учитывать, что создание компетенций не одномоментный, а долговременный процесс, следовательно любая стратегическая архитектура должна быть оценена с позиций имеющихся ресурсов и возможностей социальной организации приобретения или выработки новых. Именно исходя из такого анализа действительности проектируется будущее. При этом важнейшей составляющей является идентификация *отличительных компетенций* социальной организации.

В тоже время требуется определение *стратегического намерения*, представляющего собой сформулированную просто и доступно, «цель, к которой стоит идти», внушающая уважение и преданность всей социальной организации, единую и ведущую... Это – опорный камень архитектуры, карниз, на который нанизаны идеи... Стратегическая архитектура может указать путь к будущему, но только честлюбивое и неотразимое стратегическое намерение обеспечивает эмоциональную и интеллектуальную энергию для движения. Архитектура – это мозг, намерение – сердце. Соединив их вместе можно получить и умение ориентироваться и смысл жизни. К сожалению не многие обладают даром такого объединения. При этом никто никогда не отправится в путь, не сделает лишний шаг, не зная куда и зачем он идет, не понимая, кто поводырь... Задача стратегического намерения состоит в том, чтобы гарантировать, что существующая совокупность ресурсов организации устроена таким образом, что двигаясь из дня в день выбранным путем, возможно достижение поставленной цели...» (4).

Воплощение стратегического намерения в конкретной стратегической архитектуре – обеспечение требуемой совокупности ресурсов. При этом при разработке стратегической архитектуры требуется:

- Сосредоточить внимание на получаемых преимуществах или способностях, которые будут созданы в результате достижения цели.
- Определить существующие проблемы на пути достижения цели.
- Сконцентрировать внимание на решении проблем и последствий, которые могут появиться.

Особое внимание при проектировании должно быть уделено выявлению конкретных задач, объемов работ, стоящих перед социальной организацией, а также определению ответственности за невыполнение, возможностей, связанных с перевыполнением объема работы. Именно такая конкретика особенно в отношении узких мест, проблем, стоящих перед организацией, помогает в изыскании правильных путей повышения конкурентоспособности.

Отсутствие точных, направленных на решение конкретных проблем целей, является причиной неправильного построения стратегических архитектур, распыления ресурсов социальной организации. Пренебрежение к построению стратегической архитектуры, непродуманность в накоплении ресурсов и компетенций, ведет зачастую к тому, что стратегическое намерение теряет свою функцию «сердечной мышцы» социальной организации.

Большое значение при разработке стратегической архитектуры приобретает *стратегическое выравнивание*, представляющее собой «нахождение эмоционально значимой цели, которая заставляет каждую клеточку организации понять природу взаимозависимости между выполняемой работой и достижением поставленной задачи. Это своего рода персонафицированное обращение ко всем и каждому, ... превращение стратегического намерения в действительность, которая требует, чтобы все в организации осознало свой конкретный путь к цели, точный вклад в общее дело и его важность для достижения стратегического намерения» (4).

Перспективность организации определяется Санчесом как сочетание знаний и стратегических компетенций, представляющих собой потенциал «в поддержании механизма координации размещения активов таким образом, который позволяют достигать поставленных целей» (6).

Согласно Хамелу и Прахаладу социальная организация, «не побеспокоившаяся о стратегической архитектуре своих компетенций, в будущем будет иметь трудности на развивающихся рынках... Такая политика может повлечь за собой убытки, размеры которых только отчасти могут быть рассчитаны заранее» (5). Во многом это связано с долгосрочностью формирования компетенций. В тоже время стратегический подход к построению архитектуры внутренних и внешних компетенций позволяет обеспечить конкурентоспособность в будущем.

Стратегическая архитектура индивидуальна для каждой социальной организации, однако, принцип ее построения един для всех: формирование компетенций, которые позволят в каждый конкретный момент времени сформировать требуемый рынком продукт.

Стратегическая архитектура предоставляет приобретение возможности быть конкурентоспособным на новых рынках за счет опережающего, раннего начала формирования востребованных компетенций. Описание будущего в терминах компетентности обеспечивает основание для того, чтобы «здесь и теперь» принять решение о приоритетах разрабатываемого продукта, необходимых приобретениях, нужных союзах, требуемых людских активах. При этом стратегическая архитектура не является прогнозом разработки определенных продуктов или технологий, это скорее создание карты широкого развития возможностей, предполагающая редактирование, а также нахождение связи между требованиями функциональных возможностей, потенциальных технологий, и основных компетентностей. При этом поставленная цель определяет не только объемы требуемых ресурсов, но и приложение их в правильной точке, причем распределение их таким образом, чтобы поддерживать компетенции, которые имеют самое большое значение с точки зрения партнеров по взаимодействию в выработке ценности.

Продукты и компетенции, востребованные в будущем, не могут быть с уверенностью определены в динамично развивающейся внешней среде, в условиях неопределенности, поэтому стратегическая архитектура призвана обеспечить создание таких компетенций, которые позволяют социальной организации адаптироваться к изменению и к быстро меняющимся возможностям. Исходя из этого актуально формирование ключевых и корневых компетенций, которые могут быть использованы на разных рынках, в разных деятельности.

Диверсификация – универсальное средство снижения риска деятельности. Тис и его коллеги в 1994 года, ввели понятие *внутрикорпоративной согласованности* (corporate coherence) между различными классами ресурсов организации. Такая согласованность обес-

печивает возможность стратегии диверсификации внутри конкретной организации, представляющей собой выявление набора компетенций, которые могут быть использованы в различных деятельности. При этом, исходя из особенностей формирования компетенций, целесообразно не распыление ресурсов социальной организации по не связанным между собой деятельности, а концентрация имеющихся на ключевой деятельности при наличие внутренне согласованной диверсификации.

Следует отметить, что нулевую латентность ресурсной архитектуры – способность постоянно контролировать ситуацию и быстро реагировать на изменения – обеспечивает именно дифференцированность применения ресурсов в каждой конкретной точке контакта, что в свою очередь обеспечивается наличием «ресурсов широкого применения», позволяющих диверсифицировать деятельности социальной организации в зависимости от ситуации, складывающейся на рынке.

Вместе с тем при построении стратегической архитектуры, ориентированной на завоевание новых рынков, освоение новой деятельности, необходимо сконцентрировать внимание на нестандартном использовании имеющихся компетенций, определении пучков компетенций, которые требуется сформировать, развить или приобрести. Причем существующих компетентностный спектр должен обеспечивать формирование условий для постоянного совершенствования системы, «надстройки» и «подстройки», исходя из ситуации на рынке.

Траектория развития социальной организации – непрекращающийся процесс приобретения, расширения и совершенствования ресурсных возможностей, потому индивидуальная стратегическая архитектура формируется с целью оптимального использования того набора ресурсов, тех компетенций, которые имеется в конкретной организации. Очевидно, что отражение в архитектуре находят не только история организации, накопленный опыт, характер и культура, сильные стороны и способности, но и окружение, сеть социальной организации. Исходя из этого, стратегические архитектуры различных социальных организаций не поддаются копированию. В тоже время успешными на одном и том же рынке могут стать организации обладающими различными по составу сочетаниями, пучками компетенций.

Суммируя вышесказанное, можно утверждать, что успех социальной организации в перспективе зависит во многом от правильности построения стратегической архитектуры компетенций, которая является основой конкурентных преимуществ, глубоко укорененных в недрах социальной организации. При том в условиях неопределенности акцент следует делать на формирование таких компетенций, которые могут быть с одной стороны диверсифицированы, применены для различных деятельности, а с другой предполагать возможность оперативной надстройки исходя из сложившейся на рынке ситуации.

Примечания:

1. *Вернерфельт Б.* Ресурсная трактовка фирмы // Вестник Санкт-Петербургского университета, 2006 серия 8, выпуск 1, с. 103–118.
2. *Каталевский Д. Ю.* Эволюция концепции стратегического менеджмента: от Гарвардской школы внешней среды до ресурсного подхода к управлению. // Государственное управление. Электронный вестник. Выпуск № 16, сентябрь 2008.
3. Междисциплинарный словарь по менеджменту / Под общей редакцией: С. П. Мясо-едова // М., «Дело», 2005 г.
4. *Hamel G., Prahalad C. K.* Competing for the Future. – HBR Press, 1996.
5. *Hamel G., Prahalad C. K.* The core competence of the corporation // Harvard business review, 1990, may-june.
6. *Sancez R. (ed).* Knowledge Management and Organization Competence. – Oxford: Oxford University Press, 2001.

Власюк Г. В. Феномен социальной организации в научном дискурсе

МГУПС

Определяющим признаком социальной организации, по мнению А. И. Пригожина, является то, что «*организация есть целевая общность*» (5; С.46).

Французский ученый М. Крозье, провозгласил величие человеческого ресурса, определив общество это не набор индивидов, а организацию, или более того, совокупность организованных отношений на базе определенной культур, не потребления, а причастности, вовлеченности и развития. Способность жить в таком обществе зависит не от материальных инвестиций, а от вложений в нематериальную среду (в развитие личности, в систему отношений и культуру) (1).

Согласно Алвину Гоулднеру, следует различать рациональные и естественные модели организаций. В естественной модели организация рассматривается как социальный организм, эволюционно и поэтапно развивающийся и функционирующий по своим законам, центральной проблемой которого, как и в биологических организмах, является его выживание. В рационально-искусственной модели организация рассматривается как сознательно проектируемая под цель искусственная система, как инструмент, формируемый для достижения определенных целей и решения задач (2).

Такое деление хорошо согласуется с позицией Хайека Ф. А., по мнению которого, термином «естественное» правомерно называть все то, «что вырастает спонтанно, а не создается в соответствии с чьим-либо сознательным замыслом» (9).

Рассматривая в качестве эталонного примера рационально-искусственной модели концепцию бюрократии Вебера, Гоулднер указывал, что основным ее недостатком является игнорирование роли неформальных отношений и спонтанных процессов в организации. «Классическая» веберовская модель предполагает, что «чисто бюрократический тип управленческой организации способен, с чисто технической точки зрения, достичь наивысшей степени эффективности... и превосходит любую иную форму по своей точности, стабильности, дисциплине, и надежности» (14).

Модель Селзника, которая по Гоулднеру может быть отнесена к естественным, выделяет внутренние факторы организации, такие как кадры или накопленный опыт, как определяющие вероятность успеха в реализации выработанной стратегии. При этом прошлое определяет настоящее, т. е. история и культура организации должны соответствовать новым задачам. Для достижения успеха социальная организация должна добиться того, чтобы базовый набор идей, лежащий в основе попыток изменения, стал совместимым – или стать совместимым – с ценностями всей социальной организации. Ценности социальной организации в целом могут меняться в процессе изменения и становиться более соразмеримыми ценностям агента изменения. В то же время и сам агент изменения может изменяться в поисках поддержки у большей части социальной организации. Селзник выступает за построение «политики в отношении социальной структуры организации» или «внедрение» (14; С.107).

Именно Селзник, ввел понятие *отличительная компетенция* (14; С.67). Такая компетенция вырабатывается социальная организация в ходе своего развития и проявляется в ряде особых способностей или ограничений. Со временем отличительная компетенция проявляется в институциональной системе, влияющей на способность социальной организации формировать и придерживаться определенных стратегий. «В организации устанавлива-

ются обязательные правила относительно способов действия и реагирования», естественно, «характерные» именно для этой организации» (14; С.67). Причем, помогая в одной деятельности, такая отличительная компетенция может играть сдерживающую роль в другом, становясь отличительной некомпетенцией. При этом, по мнению Селзнека, для нового витка необходимо привести в соответствие «внутреннее состояние» организации с «внешними ожиданиями».

По Селзнику искусство управления социальной организацией заключается в умении составить верное мнение относительно соответствия организации своей задаче и стратегии.

Следует отметить, что, по мнению Голднера, для описания различных задач и функций организации сложной природы оправдано использование обеих моделей. При этом обе они рассматриваются как адекватные и равнопорядковые, но односторонние и принципиально несводимые. В тоже время по мнению Гоулднера неэффективность управления, бюрократия в организации, внедрение строгих правил, оставляют мало простора для развития как организации в целом, так и ее элементов.

Рационалистическое представление трактует социальную организацию как специально сконструированную целенаправленную и (или) целереализующую систему. Сегодня многие ученые приходят к выводу, что такое представление является слишком узким и противоречит социальной природе организаций, так как многие из них возникают естественным (а не искусственным) путем или претерпевают значительные изменения в процессе самоорганизации, в результате межличностного взаимодействия людей.

Поэтому возникает необходимость перехода к более адекватному представлению о социальной организации.

В рамках социологии, возможно сконцентрировать внимание на изучении социальной организации как феномена естественного или естественно-искусственной происхождения, определить те ресурсы, которые требуются для ее полноценного функционирования и те механизмы их поддержания, которые существуют, исходя из естественности моделей.

Спенсер определял социальную организацию как единую для живой природы и общества сущность, благодаря которой они только и могут развиваться по одним законам. При этом все эволюционно значимые достижения организационного развития приобретают новую форму организаций, т. е. современное общество является сложной социальной организацией, постепенно «выросшей» из простой. В своих теоретических построениях Спенсер опирался на метод аналогий, сравнивая общество с живым организмом, каждый орган которого выполняет определенную функцию, необходимую для выживания целого. Он различает «самопроизвольную кооперацию» и «сознательно установленную кооперацию». Самопроизвольная кооперация, которая происходит непреднамеренно во время преследования целей частного характера. Сознательно установленная кооперация, предполагающая ясно признанные цели общественного интереса. При этом под кооперацией Спенсер понимает (в зависимости от контекста) некое социальное объединение, общество или социальную организацию (6).

Парсонс рассматривал социальные системы как частный случай в рамках общей теории систем. По мнению Парсонса социальная организация – это развивающаяся система, которая функционирует тем или иным способом в связи со всеми другими. Его схема проблем системы: адаптация, целедостижение, интеграция, воспроизводство латентной структуры (*adaptation, goal attainment, integration, latent pattern maintenance*), что предполагает в наличии двух осей. Одна из них выражает контраст между системой и средой, другая – временная ось, разделенная на две части в соответствии с различием между настоящей и будущей реализацией. При этом предметом системной теории являются не причины существования целого, а способ, посредством которого целое существует как целое, т. е. исходя из идеи стабильности целого, системная теория выясняет условия, которые необходимы для суще-

ствования системы. Под социальной системой, которая создаётся через интеракции и роли, понимается совокупность образцов поведения. Социальная система сохраняется благодаря тому, что её части выполняют свои функции, структура системы обеспечивает ее интеграцию в единое целое. Понятие функции используется для характеристики вклада элемента в сохранение или изменения определённого состояния социальной системы. Факторы, способствующие сохранению системы, являются функциональными, а нарушающие ее равновесие, – дисфункциональными. При этом все знания о социальной организации могут рассматриваться с точки зрения поддержания системы как функциональные или дисфункциональные. Парсонс исходит из приоритета системы и её структуры над функциями и поэтому называет свою теорию «структурно-функциональной». Тогда мотивация, является психологической предпосылкой интеграции и функционирования социальных систем. Таким образом, в центре внимания Парсонса находится динамика социальных систем и соединение общезначимых ценностей со структурой потребностей личности (4).

По мнению Этциони: «Организация – это сложный социальный агрегат, в котором действует множество социальных и профессиональных групп, имеющих как общие, так и несовместимые интересы» (13). По его мнению, все социальные организации могут быть разделены на три класса:

– *Добровольные организации* (voluntary organizations), члены которых объединяются на добровольной основе.

– *Принудительные организации* (coercive organizations), членами которых становятся принудительным путем.

– *Утилитарные организации* (utilitarian organizations), члены которых объединяются для достижения общих и индивидуальных целей.

В работе “Современные организации”, Этциони, ссылаясь на Т. Парсонса, дает следующее определение организации: «Организациями являются социальные единицы (или объединения людей), сознательно создаваемые и перестраиваемые для достижения определенных целей» (13).

Теория «Активного общества» Этциони разделяет социальные системы на активные и пассивные. Пассивные лишь реагируют на изменения в среде, приспособляясь к ним; активные могут целенаправленным образом воздействовать на среду, в то же время, изменяя собственную структуру. Активные системы способны создавать кибернетическую схему еще не существующего будущего и организовывать свои изменения в направлении будущего ее состояния. При этом активность социальной системы зависит от следующих факторов: кибернетического (способности собирать, обрабатывать и использовать знания о реальности, а также ставить цели и принимать решения), власти, согласия. Идеал А. Этциони – «активное общество», совмещающее в себе высокую степень контроля (как в тоталитарных обществах) с высоким уровнем согласия (как в демократических обществах) (1).

Основываясь на идеях социального поля П. Бурдьё, П. Штомпка выделяет «два обстоятельства: во-первых, желание сосредоточить внимание на всепроникающих динамических качествах социальной реальности, т. е. на восприятии общества в движении («процессуальный образ»), и, во-вторых, стремление не рассматривать общество (группу, организацию) как объект, т. е. дематериализация социальной реальности («образ поля»)» (10). Именно на этом подходе мы будем основывать свой анализ организации.

Эта теория отрицает научность статического изучения общества, предполагает «анализ событий, а не вещей, процессов, а не состояний... Общество есть процесс – постоянно длящийся, бесконечный поток событий» (11). Установка изучать события, а не вещи, процессы, а не состояния, сегодня становится доминирующим подходом, тенденцией современной науки.

Социальная организация по Штомпке должна рассматриваться не как «стабильное состояние, а как процесс, не как жесткий квазиобъект, а как постоянно длящийся, бесконечный поток событий... Общество (социальная организация) может быть определено как существующее лишь постольку и до тех пор, пока внутри него что-то происходит (случается), предпринимаются какие-то действия, протекают какие-то процессы, что-то меняется, т. е. онтологически общество не существует и не может существовать в неизменном состоянии. Вся социальная реальность представляет собой просто динамику, поток изменений различной скорости, интенсивности, ритма и темпа, и не случайно мы часто говорим о «социальной жизни»... Жизнь – ни что иное, как движение, стремление и изменение. Когда движение, изменение отсутствует, нет и жизни, наступает смерть» (11).

По мнению Штомпки, «организация рассматривается не как жесткая, «твердая» система, а, скорее, как «мягкое» поле взаимоотношений. Социальная реальность предстает межличностной (межличностной) реальностью, в которой существует сеть связей, привязанностей, зависимостей, обменов, отношений личной преданности. Иными словами, она является специфической общественной средой, или тканью, соединяющей людей друг с другом. Такое межличностное поле находится в постоянном движении, оно расширяется и сжимается, ... усиливается и ослабляется, сгущается и расплывается, смешивается с остальными сегментами поля или дистанцируется от них...

Существуют специфические, принципиально важные для жизни «узлы», комплексы, сплетения социальных отношений... То, что они существуют в качестве реального объекта, – иллюзия. Реальны постоянные процессы группировки и перегруппировки, а не стабильные протяженности, именуемые группами; процессы организации и реорганизации, а не стабильные организации; процессы «структурирования», а не структуры; формирование, а не формы; изменчивые «фигуры», а не жесткие модели» (11).

При таком подходе «событие» становится мельчайшей фундаментальной единицей социологического анализа, причем под событием имеется в виду любое моментальное состояние социального поля, т. е. *ситуация*.

Исходным пунктом теоретических построений П. Штомпки является выделение двух уровней социальной реальности: уровня общностей, или социальных целостностей надличностного типа, интерпретируемых как структуры и уровня индивидуальностей, агентов, или субъектов. Причем последние предстают не пассивными объектами, но и не полностью автономными субъектами, они имеют определенную свободу, но в то же время ограничены в своей деятельности.

Штомпка выделяет два способа существования каждого из двух уровней социальной реальности:

– В потенциальной возможности (внутренние тенденции, семена или зародыши будущего, способности, «силы» и т. д.).

– В действительности (процессы, трансформации, развитие, поведение, деятельность и т. д.).

Структуры рассматриваются как потенциальные возможности, раскрывающиеся в функционировании (оперировании), а деятели (агенты, субъекты) – как потенциальные возможности, реализующиеся в действии (11).

Вслед за Штомпкой можно утверждать, что существует четыре аспекта (измерения) поля: идеальное, нормативное, интеракционное и возможное. При этом существует четыре вида ткани (или сети), возникающие в обществе: сплетение идей, правил, действий и интересов. Взаимосвязанная сеть идей (верований, доказательств, дефиниций) составляет идеальное измерение поля, его «социальное сознание». Взаимосвязанные сети правил (норм, ценностей, предписаний, идеалов) образуют нормативное измерение поля, его «социальные инструкции». В социокультурном поле, по мнению Штомпки, на всех четырех уровнях про-

цессы идут не независимо друг от друга, а находятся в многочисленных и многомерных взаимосвязях. Кроме этого проявления социокультурного поля имеют различные уровни: макро-, мезо- и микро-.

Под социальным изменением имеются в виду: социальный процесс, включающий в себя последовательность социальных событий (различные состояния социального поля). Таким образом, в рамках поля происходит социальное развитие, дифференциация, экспансия и т. д.

«Основное отличие модели поля от системной состоит в теоретическом обосновании изменений и процессов как именно протяженных, а не дискретных, фрагментированных или разорванных. Между двумя точками во времени, как бы близки они ни были, движение не останавливается. Как бы мы ни сужали шкалу, ограничивая временное расстояние между двумя «срезами», или «моментальными фотографиями», общества, это расстояние всегда будет заполнено изменениями. Они происходят непрерывно, и любые два состояния социокультурного поля – и практически совпадающие по времени и отдаленные – будут качественно различны» (11).

Тогда социальная организация может быть определена как организация естественного (или естественно-рационального) происхождения, находящаяся в социальном поле и подчиняющаяся его законам. Следует отметить, что в последнее время основные положения концепции социальной динамики обретают, особую значимость.

Так, под социальной организацией в диссертационном исследовании Франчука понимается относительно устойчивая социальная целостность, проявляющая разумное поведение подобно живому организму. При этом под разумным поведением понимается способность организации адекватно отвечать (реагировать) на вызовы, или, другими словами, способность выявлять и решать социальные проблемы, понимаемые как отклонения от социальных норм (8).

В тоже время согласно Теории роста фирмы Эдит Пенроуз, организация управляется собранием человеческих и физических ресурсов. Люди вносят свой вклад в фирму, предоставляя трудовые услуги не только как члены команд, но и, как индивиды (12). Следовательно, практически любая организация может рассматриваться как социальная.

Социальная организация (англ. – Social organization) представляет собой совокупность индивидов, ролей и других элементов, взаимосвязанных между собой ради достижения результатов (3).

Таким образом, к существенным признакам социальной организации могут быть отнесены:

- наличие целей,
- конкретное воплощение отношений общественной власти,
- совокупность функциональных положений (статусов) и социальных ролей,
- правила, регулирующие отношения между ролями,
- формализация значительной части целей, задач и отношений.

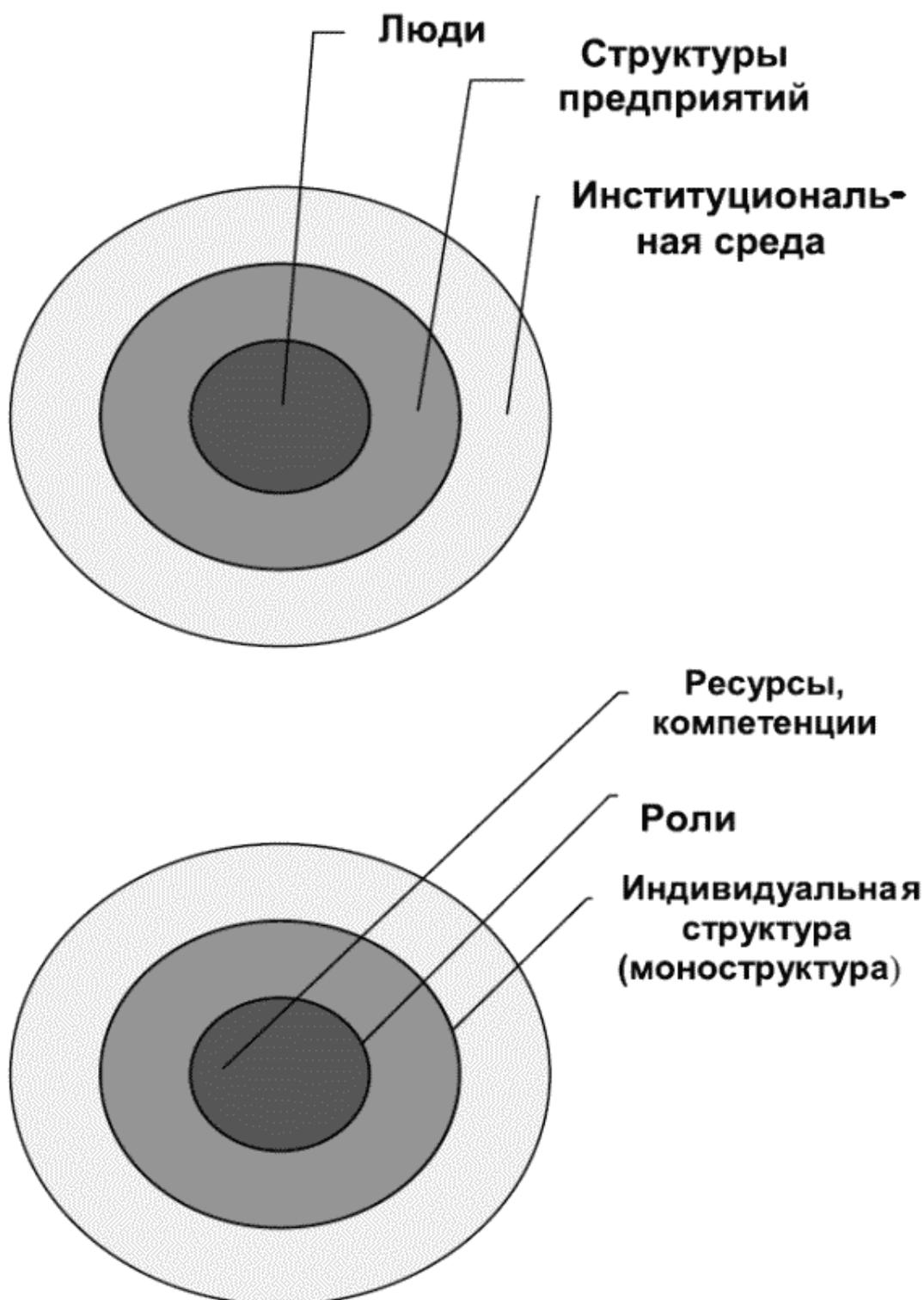
Исходя из этого, единицей социальной организации является не индивид, а его роль. Тогда можно утверждать, что индивид, ориентированный по целям, может рассматриваться как единичная социальная организация, *моноструктурная*, которая представляет собой совокупность ролей индивида, взаимосвязанных между собой ради достижения результатов.

При этом каждый индивид обладает определенным набором ресурсов, компетенций, который помогает ему функционировать в среде других моноструктурных или многоструктурных социальных организаций, Модель такой моноструктурной социальной организации может быть представлена в следующем виде:

Люди как *моноструктурные* социальные организации, являются частями социальных структур, то есть предприятий, в свою очередь встроены в более широкую институцио-

нальную среду, которые могут быть определены как *мегаструктурные* социальные организации.

Сегодня многоструктурная социальная организация может быть представлена как коалиция целеустремленных систем, которые обладают собственными ресурсными портфелями, собственными целями и способны к самореализации, самообучению и саморазвитию.



При этом *многоструктурная* социальная организация, как элемент социальной структуры может рассматриваться как искусственное объединение, занимающее определенное место в обществе и предназначенное для выполнения четко очерченных функций, таких как:

- интеграция в систему общественных отношений;
- социальный контроль;
- упорядочивание действий в жизненно важных сферах.

Очевидно, что для каждой моноструктурной организации значимым является строительство стратегической архитектуры компетенций, определение ключевых и корневых компетенций, выработка динамических способностей. Успешность многоструктурной организации определяется при этом с одной стороны построением собственной стратегической архитектуры, а с другой – успехом личной архитектуры каждой из составляющих ее моноструктурных социальных организаций.

В связи с этим следует отметить, что существует некое *стратегическое поведение* социальной организации, связанное с изменениями конфигурации внутренних ресурсов. В соответствии с ним преобразование может происходить как спонтанно, так и продуманно, когда инструментом работы с конфигурацией ресурсов является стратегическая архитектура. Стратегическое поведение социальной организации связанное с целенаправленным формированием внутренней стратегической архитектуры компетенций основано на получении определенных объемов знаний, навыков и формировании ключевых и корневых компетенций.

Параллельно существует другой тип поведения социальной организации, обусловленный имеющейся архитектурой внутренних ресурсов – *операционный*. Это опосредованное предъявление внутренних компетенций и ресурсов во внешнюю среду посредством внешних ресурсов и компетенций. Этот тип поведения во многом обеспечивается *маркетинговым поведением*, которое представляет собой совокупность компетенций и ресурсов, используемых социальной организацией в процессе взаимодействия с внешней средой. При этом внутренняя архитектура определяет наличие корневых компетенций, на основании которых формируются отличительные для внешней среды компетенции социальной организации.

Согласно Веберу группа людей с одинаковыми жизненными возможностями, одинаково ресурсно обеспеченных представляют собой класс. При этом все составляющие стратификации тесно взаимосвязаны, определяя, питая друг друга. Так, положение индивида в стратификационной системе, основанной на статусе, определяет степень социальной оценки. При этом, хотя статус и класс тесно связаны между собой, эта связь не необходима и не универсальна. Существует множество случаев, когда люди, занимающие высокую позицию в классовой системе, не приобретают соответствующего статуса и наоборот. В тоже время успешность в глазах социума определяется как раз соответствием достигнутого статуса по отношению к имевшимся стартовым возможностям. При этом власть может рассматриваться и как принадлежность к элите, что в сознании общества переплетается с понятиями класса и статуса. Следовательно, успешность социальной организации можно определить как умение построить на базе имеющихся ресурсов, определяющих принадлежность к классу, таких ресурсных архитектур, которые бы обеспечивали продвижения по статусной или властной иерархии.

Тогда согласно Штомпке жизненные возможности представляют собой действительный способ существования социальной организации, а стратегические планы – потенциальные возможности. Таким образом, движение социальной организации вперед определяется возможностью создания такой ресурсной поддержки своим планам, которая позволит их реализовать.

Примечания:

1. *Амитаи Этциони*. Новое золотое правило. Сообщество и нравственность в демократическом обществе. – Harper Collins, 1998.
2. *Гоулднер Алвин*. Наступающий кризис западной социологии. – М.: Наука, 2003.
3. *Кравченко А. И., Тюрина И. О.* Социология управления. – М.: Академический проект, 2004, с. 411–412.
4. *Парсонс Т.* Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения // Американская социологическая мысль. М. 1996.
5. *Пригожин А. И.* Дезорганизация: причины, виды, преодоление М. Альпина 2007 г., с. 46.
6. *Спенсер Г.* Основание социологии. – М., 1986.
7. *Спиридонова В. И.* Бюрократия и реформа (анализ концепции М. Крозье). М, ИФРАН, 1997, с 34–35.
8. *Франчук В. И.* Теоретико-методологические основы общей теории социальных организаций. /Автореферат на соискание ученой степени доктора социологических наук. – М. Институт социального управления Академии социологии и управления, 2002.
9. *Хайек Ф. А.* Судьбы либерализма.
10. *Штомпка П.* Социология: Анализ современного общества. – М.: Аспект-пресс, 2005.
11. *Штомпка П.* Социология социальных изменений. /Пер. с англ. Под ред. В. А. Ядова – М.: Аспект-Пресс, 1996.
12. *Edith T. Penrose.* The Theory of the Growth of the Firm. Oxford: Blackwell, 1960.
13. *Etzioni A.* Les Organisations modernes. Gemblux, 1971.
14. *Selznick P.* Leadership in Administration: A Sociological Interpretation – New York: Harper, 1957.
15. *Weber M.* Theory of social and economic organization. New York, 1964.

Тутаева Д. З. Перспективы профессиональной реализации студентов-социологов

МПУ

Для студентов годы обучения – один из важнейших периодов их жизни. Это время получения образования, приобретения профессиональной квалификации, этап согласования своих желаний, возможностей, ориентации с условиями и требованиями со стороны общества. Они в частности, выражаются в наборе профессий, специальностей и должностей, которые не всегда хорошо представляются выпускнику школы, абитуриенту, студенту.

С проблемой выбора профессии встречался каждый из нас. Выбор будущей профессии всегда индивидуален, поскольку он представляет собой часть личностного самоопределения, нахождения будущим специалистом своего призвания. Критерием его эффективности является удовлетворенность своим делом и положением в обществе, а также местом, занимаемым в профессиональном мире.

Профессия социолога имеет свои особенности. Зачастую студент очень мало знает о том, чем в действительности занимается социология и каковы ее перспективы.

Переход российского общества к рыночной системе экономики вызвал кардинальные изменения в профессиональной подготовке и профессиональной ориентации молодежи. Если раньше в основе выбора профессии лежал критерий ее полезности для общества, то теперь молодые люди при выборе профессии все чаще руководствуются такими факторами, как престижность и высокий уровень оплаты.

Мы провели социологическое исследование с целью изучения перспектив профессии социолога и возможностей профессиональной реализации студентов-социологов. В качестве объекта исследования мы выбрали выпускников социологического факультета МПУ. В качестве предмета исследования – перспективы реализации профессиональной деятельности студентов – социологов. Таким образом, мы хотели изнутри понять специфичность профессии социолога, нам интересно как и где устроились выпускники социологического факультета, чем конкретно они занимаются, какие навыки нужны в их работе, а также некоторые другие тонкости профессии социолога.

Сначала нами (научно-исследовательской группой «Explorers») было проведено исследование в период с 15 сентября по 8 декабря 2009 года. Оно проводилось методом опроса. В анкетировании приняли участие выпускники социологического факультета. Нами были выдвинуты несколько гипотез, которые впоследствии подтвердились. На основе полученных анкетных данных был проведен полный анализ ответов опрашиваемых. Мы пришли к выводу, что профессия социолога имеет широкий спектр применения а также она востребована и позволяет легко продвинуться по карьерной лестнице. Эта профессия весьма разнообразна и открывает множество возможностей для молодых людей получивших высшее социологическое образование. Каждый выпускник сможет подобрать именно то направление, которое отвечает его интересам и потребностям. Огромное количество видов прикладной деятельности позволяет социологам работать в таких сферах как менеджмент, реклама, психология, политика, научная деятельность и др. А также социолог может работать в компаниях, имеющих не совсем прямое отношение к социологии, например, продавцом-консультантом или журналистом. Опрошенные нами выпускники работали в самых разных направлениях. Кто-то занимался общественной деятельностью, кто-то работал в сфере управления

персоналом, в кадровом агентстве, но нами было отмечено что подавляющее большинство (примерно 2/3) занимались маркетинговыми исследованиями.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.