

Социальный контроль и эффективность управления

Недостаточно принять грамотное управленческое решение, добиться его реализации. Необходимо осуществить социальный контроль за его выполнением, оценить его эффективность и внести коррективы, чтобы следующий цикл управленческой работы был еще более эффективен, чем предыдущий. Поэтому осуществление социального контроля и оценка эффективности управления — последние стадии управленческого труда, но необходимые для начала следующего его непрерывного цикла, без которых эффективное социальное управление невозможно.

В широком смысле слова *социальный контроль* — это совокупность средств и приемов, с помощью которых общество гарантирует, что поведение его членов, отдельных субъектов управления, социальных групп будет осуществляться в соответствии с установленными в нем общественными нормами и ценностями. Порядок в обществе означает, что каждая личность, каждый субъект деятельности, принимая на себя определенные обязанности, в свою очередь вправе требовать от других их выполнения. Выделяется три способа осуществления социального контроля.

1. Эффективное воспитание и социализация, в процессе которых люди сознательно принимают нормы и ценности общества, его отдельных групп и социальных институтов.

2. Принуждение, применение определенных санкций. Когда отдельный индивид, группа, субъект управления не следует законам, нормам, правилам, то общество прибегает к принуждению, которое направлено на преодоление отклонения от нормы, принятых ценностей. В этом смысле социальный контроль тесно связан с категориями свободы и ответственности. В самом деле, эффективное управление предполагает проявление инициативы и творчества, самостоятельности со стороны всех субъектов управления, но свобода невозможна без ответственности за социальные последствия деятельности, которая обычно наступает после осуществления социального контроля.

3. Политическая, нравственная, юридическая, финансовая и другие формы ответственности. Все большую роль играют такие формы ответственности, как групповая, или коллективная, культурные ценности, традиции, групповые нормы. Эффективность социального контроля целиком и полностью зависит от характера и степени продвижения страны к гражданскому обществу, институты и организации которого способны поддерживать и реализовывать интересы и потребности своих членов, защищать их вне и помимо государства.

Социальный контроль не может быть сведен ни к учету, ни к отчетности, а является комплексом сложных управленческих отношений, которые пронизывают всю систему снизу доверху. В то же время контроль может

быть рассмотрен как завершающий этап управленческого процесса. В этом смысле он является той частью управленческого труда, которая связана с наблюдением и проверкой соответствия процесса функционирования объекта принятым управленческим решениям, а не только законам, нормам, правилам. Когда решение принято, управляемая и управляющая системы приведены в порядок, отрегулированы в целях его поддержания и совершенствования, системой контроля подводятся результаты деятельности. Затем принимается новое решение или остается прежнее, начинается новый цикл управления. Снова совершаются действия, операции по реализации функций управления. При этом все функции управления находятся в единстве, во взаимодействии, особенно его контрольная, которая *пронизывает все стадии управления, выступает как интегрирующая, руководящая и объединяющая их в единый ансамбль*. Поэтому проблемы контроля не могут быть сведены только к организационной деятельности. Контроль занимает важное место в обеспечении стабильности общества, в воспроизводстве господствующего типа социальных отношений и социальных структур. По существу контроль — один из главных механизмов регулирования отношений между обществом и личностью, обществом и государством, государством и социальными институтами. Все общество, его граждане посредством социального контроля проверяют действия отдельных субъектов управления в соответствии с социальными нормативами, ценностными стандартами, идейными ориентирами.

Механизм социального контроля не сводится только к воздействию на отдельного человека, к учету работы, статистической и бухгалтерской отчетности, вообще к количественной и качественной оценке имеющихся ресурсов. Его функция гораздо шире — *обнаружение возможных отклонений от заданных целей, своевременное принятие упреждающих мер по ликвидации возникающих диспропорций*. Меры социального контроля тем эффективнее, чем шире в его осуществлении участвуют все общество, его гражданские институты и все граждане. В этом смысле средствами контроля и социального регулирования выступают формы непосредственной демократии (референдумы, запросы граждан, общественное мнение, органы представительной власти и т. п.). В процессе контроля *первоначальные цели организации могут модифицироваться, уточняться и изменяться с учетом полученной дополнительной информации о выполнении принятых решений*.

С помощью контроля не только выявляются отклонения от программы, но и определяются причины этих отклонений. Можно сказать, что социальный контроль — это одна из основных функций регулирующего воздействия со стороны общества, которая реализуется в управленческой деятельности общества как субъекта управления. Общество пока слабо прогнозирует ожидаемые отклонения от нормы и вносит своевременную коррекцию в деятельность отдельных субъектов управления, прежде всего государства. Можно выделить и другие функции, которые решаются с помощью контроля исполнения.

1. Диагностическая функция — главная ведущая функция контроля. В любом случае сначала необходимо четко представить подлинное состояние дел или поставить диагноз. Знание об объекте бессмысленно с позиций контроля, если отсутствует представление о *нормальном, или должном, состоянии анализируемой системы*. Именно представление о норме позволяет определить отклонения в поведении социальной системы, субъекта управления, личности, ту или иную социальную болезнь или патологию. На этой основе разрабатываются программы упреждающего воздействия или коррекции по отношению к диагностируемому объекту.

2. Функция обратной связи, без которой руководитель не знает о ходе выполнения поставленных задач и по сути выпускает из рук бразды правления, лишается возможности оказывать влияние на ход работы.

3. Ориентирующая функция проявляется в том, что те вопросы, которые чаще контролируются субъектом управления, как бы сами собой приобретают особое значение в сознании исполнителей, направляют их усилия в первую очередь на объект повышенного внимания. Вопросы, которые выпадают из поля зрения руководителя, часто не решаются подчиненными.

4. Стимулирующая функция близка к ориентирующей, но с ней не совпадает. Если ориентирующая функция контроля при умелом руководстве держит в поле зрения работы, то стимулирующая функция нацелена на выполнение и вовлечение в процесс труда все неиспользованные резервы, и, в первую очередь, резервы человеческого фактора.

5. Корректирующая функция связана с теми уточнениями, которые вносятся в решения на основе материалов контроля. Здесь складывается сложная психологическая ситуация: руководитель полагает, что он проверяет работу подчиненного, на самом же деле последний уже проверил на практике эффективность решения руководителя. Словом, контроль уже, можно сказать, состоялся, причем по самому надежному критерию — по соответствию решения практике.

6. Педагогическая функция. Контроль, если он построен умело, порождает у исполнителей сильные побуждения к добросовестному труду.

В практике управления организацией применяются три основные *разновидности контроля*:

1) *предварительный* — предшествует принятию окончательного решения, его цель — дать более глубокое обоснование принимаемому решению;

2) *текущий* — с его помощью вносят коррективы в процесс исполнения принятых решений;

3) *последующий* — служит для проверки эффективности принятия решений.

Таким образом, контроль является объективной необходимостью, так как даже оптимальные планы не могут быть реализованы, если они не будут доведены до исполнителей и за их исполнением не будет налажен объективный и постоянный контроль.

Следует подчеркнуть, что осуществление контрольных функций в

процессе социального управления неразрывно связано с оценкой его эффективности.

Суть эффективности состоит в том, что управление обеспечивает решение поставленных задач в возможно короткий срок при наименьших затратах ресурсов: экономических, финансовых, трудовых, социальных, духовных и т. п. Неправомерно эффективность рассматривать как результат разных видов конкретной управленческой деятельности. Интегрирующим в обществе является социальный результат, повышение качества жизни граждан при наименьших затратах всех остальных средств. Именно качество жизни — основная цель общественного развития и главный критерий эффективности.

Эффективность в данном случае может оцениваться как плодотворность усилий по достижению социальных целей, как степень приближения к выполнению социальных нормативов.

Центральная проблема методологии эффективности — согласование целей (общих и частных, стратегических, среднесрочных и близлежащих), выбор приоритетов, учет сроков и достижения тех или иных результатов. Поэтому необходимым условием получения эффективности является, во-первых, согласованность результатов с фундаментальными, перспективными целями развития социальной системы (общества), особенно в период его реформирования или модернизации; во-вторых, ориентация на человека, «человеческий ресурс» как цель и решающий фактор всех перемен, накопления потенциала развития.

При этом нельзя не учитывать трудности такого расчета, поскольку:

- 1) разные эффекты не могут быть измерены в одних и тех же единицах;
- 2) эффекты могут иметь разную направленность, модальность (положительную, отрицательную);

- 3) не существует в полной мере стоимостных оценок некоторых результатов деятельности, например, цены человеческой жизни, потери культурных ценностей, гениальных идей, художественных образов и т. п.;

- 4) практическая значимость всех действий субъектов управления в конечном счете определяется результатами развития общества, сбалансированностью интересов его членов, качеством их жизни в соответствии с существующими образцами (нормами) социального прогресса и возможностями (экономическими и социокультурными) данной цивилизации, страны.

Универсальной схемой оценки эффективности является построение оптимальной теоретической модели объекта управления с учетом передового мирового и отечественного опыта и наложения этой модели на реальную жизнь. В этом случае происходит оценка проблемной ситуации.

Контур теоретической модели (философские), базовые понятия операционализируются, вырабатываются критерии, показатели, индикаторы для оценки не только качественных перемен, состояний в социальных процессах, но и количественных. Последние существуют в основном в двух видах: статистические и социологические, — что и является основой для принятия

управленческих решений, эффективность которых оценивается на основе независимой экспертизы.

Показатели, (статистика) в основном разделяются на 4 уровня: международный, федеральный, региональный (субъекты Федерации) и местный (муниципальный), которые должны быть построены на одной концептуальной основе, объединены единым банком данных в рамках информационной системы и соотнесены с международными нормативами, критериями, особенно сегодня. Большое значение в оценке эффективности управления принадлежит критериям и показателям.

Критерий — средство для оценочного суждения, конкретный признак, на основе которого производится оценка или классификация чего-либо, определяется значимость или не значимость чего-либо, состояния объекта.

Критерии обозначают объективную направленность эффективности, а *показатели оценивают достигнутый ее уровень*, критерии имеют *нормативный характер*, а показатели фиксируют *достигнутый уровень*. Связь между ними может быть представлена таким образом: критерии определяются по прибыли, экономии, затратам, а показатели указывают на их количественные характеристики — максимальные, средние, низкие.

Эталоны — количественно-качественное состояние объекта, процесса, которое отвечает всем общественно необходимым и благоприятным характеристикам и ожиданиям. Они делятся на 2 типа: 1) международные, разрабатываемые такими организациями, как ООН, МОТ, МЭГТ, ЮНЕСКО и др.; 2) национальные: федерального уровня, регионального (субъекта Федерации), местного, муниципального.

Критерии, показатели, эталоны дифференцируются по сферам жизни: экономической, социальной, политической, духовно-культурной. К числу *экономических* критериев и показателей относятся, например, такие, как: темпы роста, совокупный национальный продукт, рост производительности труда, техническая оснащенность производства и др. К *социальным* критериям относятся: душевой и семейный доход, минимальный прожиточный уровень, потребительская корзина и др. *Политическая* сфера характеризуется развитостью демократических институтов, наличием гражданского общества, развитостью правового регулирования, включенностью населения в управление общественными делами и т. п. . Состояние духовно-культурной жизни общества обычно оценивается уровнем развития науки, культуры, образования. Например, приемлемым показателем для развития общества в развитых странах в области образования является такой: расходы на образование должны быть не менее 6 % бюджета, иначе неизбежна стагнация в развитии общества.

Эффективное управление (см. схему) возможно при эффективном функционировании не только сильного государства, но и всех гражданских институтов общества (трудовых ассоциаций, семьи, творческих организаций, науки как общественного института, местного сообщества, каждого гражданина, партий и политических движений, СМИ, народных референ-

думов и т. п.). Последние берут на себя регулирование в отдельной сфере деятельности, осуществляют здесь функции управления и организации, получают от государства необходимые ресурсы и права, проводят социальный контроль за деятельностью государства, как во всех сферах его полномочий, так и в наиболее компетентно области для каждого института.

Схема Теоретическая модель эффективности управления

