

22. Волков Д. Аналитический доклад «Протестное движение в России в конце 2011–2012 гг.: истоки, динамика, результаты» [Электронный ресурс]: <http://www.levada.ru/02-10-2012/protestnoe-dvizhenie-v-rossii-v-kontse-2011-2012-gg> (Дата обращения 01.07.2015).
23. Мирясова О.А. Российская глубинка и мегаполисы: ценностные основания протестных выступлений // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2012. № 4 (110).
24. Климов И. Структурные факторы социального протеста (на примере Олимпийской стройки в Сочи) // Россия реформирующаяся. Ежегодное издание ИС РАН. 2009. Т. 8. С. 356–372.
25. Чувашова Н.И. Социальный протест на региональном уровне // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. 2013. № 4. С. 45.
26. Законодательное Собрание Ростовской области в зеркале социологии / Под ред. Ю.Г. Волкова. Ростов н/Д, 2013.
27. Челпанова Д.Д. Теория социальных протестов: эффекты модернизации // Вестник ЮРГТУ (НПИ). 2011. № 4. С. 273–276.

Lulka Olga Fiodorovna, applicant; Institute of sociology and regional studies of the Southern federal university (160, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344006, Russian Federation). E-mail: o.lyulka@mail.ru

PROTEST ACTIVITY IN RUSSIA: NATIONAL TENDENCIES AND REGIONAL SPECIFICS

Abstract

The article deals with the dynamics of protest activity in the contemporary Russia. The author have distinguished characteristic periods of escalation and easing of protest activity potential. Special attention – in methodological and practical way - is given to the problem of the structural factors of protest activity on the regional level and the ways of its explication in the forecast and management purposes.

Keywords: social protest, a wave of protest activity, civil society, relative deprivation, the structural conditions of protest.

УДК 65.01

ИНСТИТУТ МЕДИАТОРСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ БАЗЫ УПРАВЛЯЕМОЙ И УПРАВЛЯЮЩИХ ПОДСИСТЕМ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Мелихова аспирант, преподаватель кафедры менеджмента,
Белла Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии
Сергеевна народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
(344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: bellaqaz@yandex.ru

Аннотация

Представлены результаты исследований, связанных с вопросами практического использования научных знаний и опыта персонала предприятия. Предложен подход, применение которого позволяет определить, каким именно образом совместное использование классических управленческих концепций и современных концепций, основанных на знаниях, повышает эффективность решения задач и принятия менеджерских решений.

Ключевые слова: управление знанием, менеджмент предприятия, эффективная система управления.

Одним из условий функционирования эффективной системы управления является разрешение объективных противоречий и достижение общности целей управляющего субъекта и управляемого объекта [1, с. 52]. В процессе взаимосвязи каждый из них имеет собственный интерес, и эти интересы зачастую не совпадают. Это противоречие является противоречием между объективной необходимостью усиления публичного характера управления и отчуждением объекта управления от принятия управленческих решений [2, с. 14].

В то же время решение задач управления требует как инициирования управленческих решений, так и создания атмосферы креативного, эффективного их исполнения. В противном случае развивающееся противоречие между объектом и субъектом приводит к блокированию эффективности в реализации этих решений [3, с. 63]. Необходимость исследования основополагающего противоречия управления определяется также тем, что оно является методологической основой разработки форм и методов публичного управления обществом и государственного регулирования экономики. Отсюда представляется крайне актуальным и востребованным исследование управленческой проблемы: согласование интересов управляемой и управляющей подсистем.

Традиционной является позиция, согласно которой динамика социально-экономического развития российского общества зависит, прежде всего, от эффективности управления.

Однако, следуя логике системного подхода к анализу функционирования национальной системы, предлагается иная точка зрения. Так, управляющая и управляемая подсистемы, обладая разными социальными ролями, являются элементами одной системы. Следовательно, именно результаты их взаимодействия и взаимовлияния лежат в основе эффективности управления знаниями.

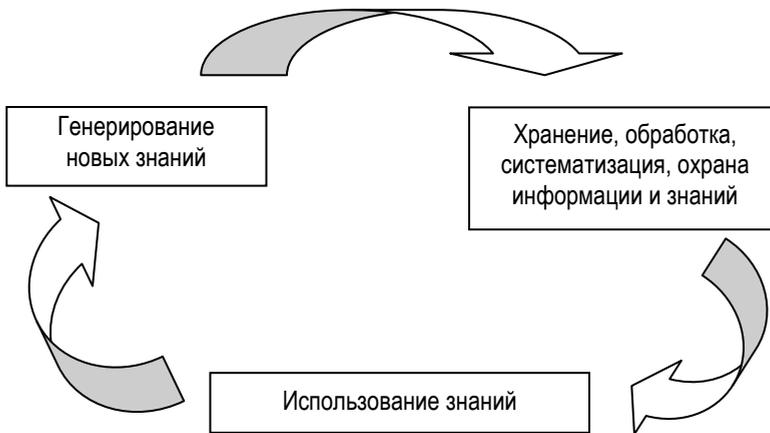


Рис. 1. Кругооборот знаний в организации

Знания являются главным источником ценности, и важно отметить, что лидерами новой экономики стали организации, которые научились структурированно и эффективно управлять знаниями, то есть внедрять их в новые продукты и услуги.

Управление знаниями включает в себя следующие компоненты:

- стимулирование прироста знаний;
- отбор и аккумулирование значимых сведений из внешних по отношению к данной организации источников;
- сохранение, классификацию, трансформацию, обеспечение доступности знаний;
- распространение и обмен знаниями, в том числе в рамках организации;
- использование знаний в деловых процессах, в том числе при принятии решений;
- воплощение знаний в продуктах, услугах, документах, базах данных и программном обеспечении;
- защиту знаний.

Факторы и результаты управления знаниями представлены на рис. 2



Рис. 2. Факторы и результаты управления знаниями

Таким образом, управление знаниями для каждой организации дает возможность:

- быстрее отвечать на требования клиентов с помощью более эффективных инновационных решений и препятствовать тому, чтобы клиенты искали эти решения у конкурентов;
- быстрее воплощать инновации в продукты с тем, чтобы поставить их клиентам;
- использовать интеллектуальные активы партнеров, осуществляя совместную техническую, функциональную, отраслевую экспертизу;
- ускорять обучение и передачу навыков среди персонала;
- экономить ресурсы за счет повторного использования однажды найденных решений.

Это процесс, в ходе которого организация генерирует знания, накапливает их и использует в интересах получения конкурентных преимуществ.

В России и за рубежом все больше внимания уделяется вопросам инновационного развития, экономики знаний и их смежных областям. Работ по действенному практическому применению этой концепции очень мало.

Впервые категория «управления знаниями» была изучена американским ученым и консультантом по управлению Карлом Вигом. Концепция управления знаниями предполагает изменение взглядов управленцев и членов организации на источники конкурентоспособности предприятия [3, с. 12].

Ряд работ данному исследованию посвятили авторы: Downs A., Lippitt G.L., Schmidt W.A., Глазл Ф., Scott W., Грейнер Л.Е., Torbet W.R., Lyden F., Katz D., Kimberly J.R., Adizes I., Miller D., Friesen P.H., Flamholtz E.G., Lester D.L., Parnell J.A., Carraher A., Мироненко Ю. Д., Емельянов Е. Н., Yan Zhipeng., Aharony J., Falk H., YehudaN., Хэнкс С.Х., Уотсон К. Дж., Янсен Э., Чандлер Г.Н., и др.

Знания как новый источник создания ценности способны создавать и интегрировать знания в новые продукты или услуги быстрее, чем их конкуренты.

Знание – это продукт общественной материальной и духовной деятельности людей, выраженный в форме объективных свойств и связей мира, природного и человеческого. [4, с. 342].

Знание – это комбинация опыта, ценностей, экспертных оценок, которая задает общие рамки для оценки и инкорпорирования нового опыта и информации.

Процесс управления знаниями персонала организации включает три основных этапа: формирование процесса управления знаниями (подготовительный этап), реализация процесса управления знаниями (исполнение управления знаниями персонала предприятия), процесс оценки эффективности реализации управления знаниями персонала предприятия.

Все элементы процесса управления знаниями должны быть тесно связаны между собой, т.е. в организации происходит кругооборот знаний, и реализация каждого этапа корректирует протекание остальных этапов. Такая связь необходима для эффективного проведения всего процесса управления знаниями.

Организации собирают знания из внешних и внутренних источников. Знания широко распространяются в организации и превращаются в знания групп – исполнителей бизнес-процессов, затем воплощаются в создании новых продуктов и технологий. Происходит трансформация знаний, принадлежащих прочим структурам в виде услуги или системы. Именно сочетание внутренней и внешней деятельности позволяет постоянно вводить новшества, которые помогают получить конкурентные преимущества.

Организационное знание существует как знание коллектива сотрудников и является собственностью предприятия.

Структура организационных знаний. Дж. Стоунхаус различает следующие организационные знания [5, с. 4].

– коренные (обладая ими, нельзя обеспечить долговременную конкурентную значимость предприятия);

– инновационные (дают предприятию возможность лидировать в отрасли).

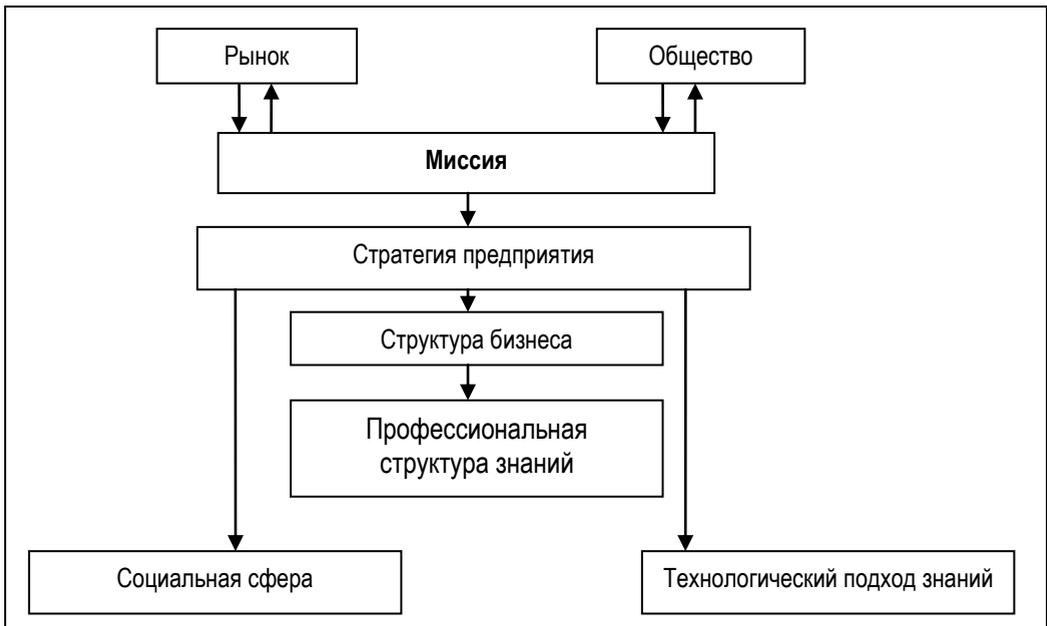


Рис. 3. Модель организационного знания

Главной особенностью модели, представленной на рис. 3, является выделение двух базовых факторов, влияющих на организационное знание: рынок и общество, которые оказывают влияние на осознание миссии предприятия. В результате такого влияния формируется стратегия, которая, в свою очередь, определяет структуру бизнеса. Итогом воздействия факторов становится конкретная профессионально-квалификационная структура персонала – носителя явного или неявного знания. Основной особенностью данной модели выступает отсутствие представления о таких факторах, как ценности.

Система управления знаниями должна быть целенаправленной и способной создавать организационно-экономические, технологические и психологические условия для того, чтобы:

- быстрее отвечать на требования клиентов с помощью более эффективных инновационных решений, являющихся конкурентным преимуществом компании;
- ускорять воплощение знаний в товары и услуги;
- использовать нематериальные активы партнеров, осуществляя совместную техническую, функциональную, отраслевую экспертизу;
- повышать эффективность обучения и передачи навыков для персонала;

- своевременно разворачивать исследования, связанные с производством новых знаний и быстрым воплощением результатов в товары и услуги;
- создавать и применять системы ответственности за целенаправленное достижение эффективных результатов использования знаний.

Важнейшим инструментом познания внутренних особенностей системы процесса управления организацией выступают противоречия и механизмы их разрешения. В условиях современного экономического развития организаций изменяются и приоритеты управления [6, с. 66].

Значительное место в управленческом процессе занимает прогноз изменений во внешней и внутренней среде, что определяется управлением знаниями.

Ядром системы управления знаниями являются стратегия и бизнес-задачи организации, сама СУЗ исполняет роль инструмента повышения эффективности деятельности, а процессы управления интегрированы в основные бизнес-процессы организации.

Следовательно, эффективность управления и конкурентоспособность организации зависит непосредственно от интеллектуальных способностей и уровня знания сотрудников. 42 % знаний компании находятся в головах сотрудников; только от них зависит, станут ли эти знания доступными или нет. Решить эти проблемы позволяют системы управления знаниями (СУЗ).

Преимущество в конкуренции обеспечивается за счет того, что корпорация, использующая системы управления знаниями, понимает, какая же информация есть у нее, где она хранится и когда ее применять.

Решения и знания нужны организации не сами по себе, они нужны чтобы действовать. То есть любая компания должна действовать по такому принципу: «знание – решение – действие». Если хотя бы один элемент цепочки подвержен изъяну, эффективность деятельности организации существенно страдает.

Управление знаниями – это управление информационными потоками, которое должно в первую очередь гарантировать, что нужные известия, достигнут нужных людей в нужное время, чтобы эти люди могли своевременно предпринять необходимые действия. Знание состоит в эффективном представлении информации для принятия управленческих решений. Менеджерам необходимо постоянно совершенствовать свои руководства к действию, только такая стратегия управления знаниями обеспечивает возможность быть первым. При этом управление знанием является средством, а не конечной целью. Конечная цель состоит в повышении интеллектуального потенциала организации, или корпоративного коэффициента интеллекта. Корпоративный IQ – это мера того, насколько свободно информация распространяется в организации и на сколько сотрудники могут свободно владеть ею и делиться новыми идеями.

Традиционно менеджмент нацелен на непосредственное управление деятельностью предприятия с целью обеспечения его успешного функционирования, в том числе и получения прибыли при рациональном использовании ресурсов [7, с. 342]. Менеджеры должны уметь ставить цели и достигать их выполнения, используя имеющиеся ресурсы, труд, интеллект и мотивы поведения других людей. В своей профессиональной деятельности менеджеры прогнозируют состояние управляемого объекта, моделируют ситуации, используют различные методы для решения задач, принимают решения и несут ответственность за их выполнение.

Трудности управления в настоящее время связаны с усложнением решаемых менеджерами задач, неоднозначностью складывающихся на объекте ситуаций, увеличением количества факторов, влияющих на их исход, увеличением количества возможных вариантов решений, увеличением объемов перерабатываемой информации и знаний. Усилилась потребность в целостном рассмотрении ситуаций и выявлении глубинных связей и факторов, их определяющих; возросли требования к скорости и качеству принимаемых менеджерами решений; увеличилась степень ответственности за последствия принимаемых решений.

Эффективный менеджмент не возможен без способности и умения реализующих его менеджеров видеть в целом и в деталях ситуации, оценивать их с точки зрения достижения поставленных целей; принимать решения, обеспечивать их выполнение и предугадывать последствия; предупреждать

возникновение нежелательных ситуаций. Менеджеры нуждаются в большом количестве разнообразных знаний и информации, и, в свою очередь, накапливают опыт и знания успешной работы в конкретных условиях.

Решение многих управленческих и организационных проблем невозможно без привлечения научных знаний и опыта и знаний, накопленных менеджерами и персоналом своего и других предприятий, функционирующих в подобных условиях. С точки зрения практического применения эти знания представляют собой научное и практическое обобщение накопленного опыта эффективного менеджмента, содержат ограниченное количество подходов, моделей и методов, и вполне доступны для восприятия и использования в управлении предприятием. Для цельности восприятия их можно разделить на группы.

Первая группа включает формализованные модели и методы, используемые для решения различных управленческих задач. Сюда относятся экономико-математические модели и методы, развитие которых осуществляется за счет решения задач в условиях неопределенности, нечеткости и многовариантности.

Вторая группа методов включает различные управленческие концепции и подходы, представляющие собой обобщенный опыт практического менеджмента и позволяющие интегрировать и направлять действия многих людей к выбранным целям (модель делового совершенства, система управления качеством, система сбалансированных показателей, управление проектами, бережливое производство и др.).

Третья группа включает организационные технологии и сценарии, которые описывают последовательность возможных действий менеджеров при решении определенных управленческих проблем. Не смотря на то, что развитие сценариев не всегда возможно предугадать, они дают четкое представление обо всем множестве возникающих проблем и определяют направление, по которому надо двигаться.

К четвертой группе можно отнести различные приемы и решения, принимаемые менеджерами в конкретных ситуациях с учетом их опыта и знаний и позволяющие им совместно и гармонично использовать формальные и неформальные методы, знания и опыт персонала, научные знания и опыт других предприятий; не нарушая целостности восприятия ситуации, приостанавливать контролируемые процессы, проводить детальный анализ отдельных моментов, активно вмешиваться и направлять их дальнейшее протекание и развитие в требуемом направлении.

К пятой группе можно отнести концепции и подходы, позволяющие эффективно использовать опыт и знания, которыми владеет предприятие и его персонал. Для таких систем знания являются их неотъемлемыми составляющими. Развитие подходов осуществляется за счет создания интеллектуальных систем управления, экспертных систем, интеллектуальных агентов.

Представленные выше результаты анализа менеджерской деятельности позволяют сформулировать в общем виде эффективную структуру современного менеджмента как целостность, сочетающую в себе четыре составляющие:

- 1) менеджеров с их профессиональными компетенциями, опытом и знаниями;
- 2) объекты управления с внутренней и внешней средой их функционирования;
- 3) инструментарий менеджмента, включающий используемые менеджерами формальные и неформальные подходы, модели и методы, знания и опыт персонала, а также средства автоматизации менеджерской деятельности;
- 4) информационно-коммуникационную и технологическую среду взаимодействия.

В представленной структуре менеджеры являются активным элементом, так как от их профессионализма и компетенций зависит и состояние объекта управления, и эффективность используемого инструментария, и успех менеджмента и предприятия в целом. Активное и сознательное использование инструментария позволяет иметь актуализированную модель внешней и внутренней среды объекта управления, информацию об имеющихся резервах, возможностях по достижению намеченных планов и совершенствованию процессов и подходов по управлению. С его помощью можно промоделировать различные ситуации, возможные действия, выработать решения и оценить их последствия. Информационно-коммуникационная и технологическая среда на базе Интернета и других коммуникационных сетей обеспечивает эффективное взаимодействие менеджеров с различными участниками бизнеса и объектами управления, доступ к инструментарию и требуемым знаниям и информации.

Реализация схемы с использованием онтологии позволяет описать на концептуальном уровне в виде понятий и их отношений все множество проблем и задач менеджеров, возникающих ситуаций, возможных решений; требуемую информацию, знания и инструментарий. Менеджеры смогут иметь практическую модель своей деятельности, которая позволяет им всегда удерживать в сознании цельный образ всей деятельности и конкретной ситуации, и возможность доступа до любого элемента модели, настроенного на реальные условия.

Повышается эффективность менеджерских решений за счет своевременного получения информации о состоянии внутренней и внешней среды функционирования объекта управления, происходящих и намечающихся там явлениях и тенденциях; свободного доступа к научным знаниям и лучшей практике менеджмента; использования опыта и знаний персонала предприятия; целостного рассмотрения ситуаций и проблем; получения глубинных знаний о происходящих на объекте управления процессах. Предложенная структура менеджмента ориентирована на использование классических менеджерских подходов и новых подходов, основанных на знаниях. Она формирует образ современного менеджера, успешно работающего в условиях высоких управленческих, организационных и информационных технологий. Это может быть прообразом интеллектуального агента, имеющего внутреннюю модель представления внешней и внутренней среды функционирования объекта управления, мощный инструментарий для решения управленческих задач и проблем, соответствующие знания и опыт правильного поведения, которые помогают ему ориентироваться в ситуации, принимать решения и оценивать их с точки зрения достижения поставленных целей.

Литература

1. Некрасов В.Н., Бучина О.В. Механизм разрешения противоречий управления как фактор развития системы государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 2.
2. Некрасов В.Н., Дрыгина Ю.А. Исследование противоречий управления и его роль в развитии аграрной политики / Менеджмент-орієнтовані підходи до здійснення змін в публічному управлінні: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, ДРІДУ НАДУ (м. Дніпропетровськ, 22 жовтня 2010 р.). Дніпропетровськ, 2010.
3. Суслев Д.С. Управление знаниями на разных этапах жизненного цикла организации. автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2014.
4. Гапоненко А.Л., Орлова Т.М. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал. М.: Эксмо, 2008.
5. Слесарев Е.С. Воздействие международных альянсов на процесс создания организационного знания // Менеджмент в России и за рубежом. 2013. № 4.
6. Некрасов В.Н., Мезенцева Е.Е. Противоречия в управлении и их роль в развитии стратегии организации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 3.
7. Тимашова Л.А. Інформаційні системи для сучасних бізнес-аналітиків / Л.А. Тимашова, Л.А. Бондар, В.А. Лещенко та ін. К.: АПСВ, 2005.

Melikhova Bella Sergeevna, the graduate student, teacher of chair of management; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: bellaqaz@yandex.ru

INSTITUTE OF A MEDIATORSTVO AS THE INSTRUMENT OF PERMISSION OF THE SOCIAL BASE OPERATED AND THE OPERATING SUBSYSTEMS OF PUBLIC MANAGEMENT

Abstract

Results of the researches connected with questions of practical use of scientific knowledge and knowledge and experience of the personnel of the enterprise are presented. The campaign which application allows to define, sharing of the classical administrative concepts and modern concepts based on knowledge is offered in which way increases efficiency of the solution of tasks and adoption of management decisions.

Keywords: *management of knowledge, management of the enterprise, effective control system.*