КУРОРТНАЯ ОТРАСЛЬ И ТУРИЗМ

УДК 31

Алиева С.В.[1]

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Аннотация. На фоне глобальных социально-экономических трансформаций произошло усложнение всех жизненных процессов, в том числе управленческих. Это привело к пониманию необходимости оптимизации управления, что означает сделать его более технологичным. В связи с этим в современных организациях в последнее время широко используются социальные технологии, направленные на преобразование социального объекта с целью получения гарантированного эффекта. Важной особенностью предприятий индустрии туризма является высокая значимость человеческого фактора, что делает оправданным применение социальных технологий.

Ключевые слова: социальные технологии, управление социальным объектом, предприятия индустрии туризма.

Alieva S.V.

SOCIAL TECHNOLOGIES IN MANAGEMENT OF TOURISM ENTERPRISES

Abstract. Against the background of global socio-economic transformation had a complication of all life processes, including management. This has led to an understanding of the need to optimize the management, which means to make it more technologically advanced.

In this regard modern organizations recent social widely used techniques aimed at transforming social object to obtain a guaranteed effect. An important feature of tourism enterprises is the high importance of the human factor that justifies the use of social technologies.

Key words: social technologies, management of social facilities of the enterprise of the tourism industry.

Оптимизация развития и функционирования современных организаций настоятельно требует технологического подхода к управлению социальной деятельностью, поскольку масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийность такого движения, чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной трате сил и средств.

Сегодня в России предстоит возродить теорию и практику социального управления в организациях, научиться согласовывать разные интересы и обеспечить, положительную мотивацию людей к труду. Инновационный прорыв для России – это, прежде всего, стремительное продвижение вперед не только на основе широкого применения «ноу хау», но и во многом с помощью прогрессивных форм социальной организации общества, эффективных структур его саморегулирования.

Таким образом, в современных условиях функционирования организаций всё чаще будет идти речь об использовании инновационных технологий управления. В последнее время появилось достаточно много сторонников точки зрения на то, что функционирование организации обеспечивается ее внутренней переменной – технологией. Выделение технологии как особого средства и направления практической деятельности обусловлено повышением роли науки как преобразующей

[1] *Алиева Светлана Викторовна*, доктор социологических наук, доцент, заведующий кафедрой государственных услуг и менеджмента, Северо-Кавказский институт-филиал РАНХиГС

Aliyeva Svetlana, doctor of sociological sciences, associate professor, head of the department of the state services and management, The North Caucasus institute-branch of RANEPA

силы, повышением ее воздействия на практическую деятельность, а главным доводом в пользу технологического подхода послужило обращение повышенного внимания к самому сложному фактору – человеческому. В условиях глобальных социально-экономических трансформаций произошло усложнение управленческих отношений, поэтому фокус внимания исследователей сместился в сторону рассмотрения социальных проблем и потребовал поиска особых технологий решения. Это служит объяснением тому, почему во многих сферах деятельности – образовательной, политической, экономической, был предпринят технологический подход к управлению.

Для того чтобы деятельность получила право называться технологией, необходимо ее расчленение на элементы, реализующиеся в определенной последовательности. Уровень достигнутого обществом знания свидетельствует о необходимости обоснования выбора каждой трудовой операции, каждого способа и средства преобразовательной деятельности человека. На сегодняшний момент в России появилась необходимость разработки инновационных управленческих технологий, направленных на создание эффективно работающей организации. При этом их внедрение предполагается на фоне положительной мотивации персонала к изменениям. Такие технологии сегодня называют социальными.

Термин «социальная технология» является своего рода речевой инновацией в современной науке. Интерес к нему появился сравнительно недавно, совпав по времени с переходом к новой парадигме управления. При этом с одной стороны стали уделять значительное внимание человеку в организации, а с другой – использовать положительный опыт прогрессивных организаций, в частности Японских компаний. Последнее заставило более пристально взглянуть на феномен корпоративной культуры многих фирм этой страны («Nissan», «Sony», «Toyota» и др.). В результате, многие отечественные и зарубежные практики заметили, что именно социальный ресурс обеспечил процветание данным компаниям. Взяв на вооружение этот подход, передовые организации стали пытаться перенять опыт управления человеческими ресурсами на основе социальных технологий.

В современной научной литературе социальная технология определяется как совокупность методов и средств воздействия, направленных на преобразование социального объекта, гарантирующих достижение заданного результата [1, с. 187]. Анализ взглядов на сущность социальной технологии позволяет выявить ее отличительную особенность – достигать социальных эффектов с помощью совокупности средств и методов воздействия на социальную систему. При этом основным условием их получения будет являться стремление к минимизации моральных и материальных издержек. Это позволяет в ее составе выделить основные элементы: алгоритм выполняемых операций, совокупность приемов, воздействующих на социальный объект, взаимосвязанность процессов и получение гарантированного результата.

Сегодня социальные технологии, как в теоретическом, так и в прикладном плане, все более входят в сферу деятельности предприятий, преломляясь в кадровой политике, в системе управления и корпоративной культуре организации [2, 329]. Их применение создает атмосферу сотрудничества и сотворчества, стимулирует деятельность, повышает качество и эффективность работы организации. Но, прежде всего, социальные технологии активизируют управленческий персонал организаций, позволяя более полно и всесторонне раскрывать и использовать творческий потенциал работника.

Применение социальных технологий позволяет существенно изменить социальную среду практически любой организации. Их возможности в организациях различных сферах деятельности и форм собственности, в том числе и в сфере сервиса и туризма, по сути, безграничны. Однако, как показывают наблюдения, применяются они нерегулярно и нерационально. Вместе с тем, внедрение социальных технологий в практику управления - это не просто “ноу-хау”, социальная инновация, а принципиально иной современный способ организации социальной жизни, соответствующий практическим нуждам человечества.

Возможности социальных технологий определяются их сущностным признаком - выявление и использование скрытых потенциа-

лов социальной системы и на основании этого получение оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках [3]. При этом наиболее важным является умение эффективно работать с людьми, раскрывать их потенциальные ресурсы и возможности в целях оптимизации и повышении эффективности их деятельности. Как можно видеть, социальные технологии располагают значительным потенциалом и возможностями создания нового социального пространства (рис. 1).

Примером активного применения социальных технологий является Япония, которая добилась выдающихся успехов за счет творческого использования известных во всем мире не только технических, но и социальных технологий, особенно технологий оптимизации делового сотрудничества и достижения согласия. Сама страна может быть наглядным примером эффективного сотрудничества, социального сопровождения любого технического новшества, управленческого решения.

Внедрение социальных технологий в организацию	
	позволит:
По отношению к персоналу	– описать сильные и слабые стороны человека; – описать способ выполнения данным человеком заданной ему профессиональной деятельности; – описать оптимальный для него способ выполнения этой деятельности.
По отношению к коллективу	– описать, как человек воспринимает профессиональную среду; – создать атмосферу доверия и взаимной поддержки; – создать условия для творчества.
По отношению к руководителю организации	– описать стиль управления для данной личности; – находить оптимальные решения основных задач и проблем; – описать оптимальный способ проявлений лидерства для данной личности.

Рисунок 1 - ***Возможности влияния социальных технологий на организацию***

Источник: составлено автором

Примерами социальных технологий, преобразующих внешнюю среду бизнеса и создающих благоприятные условия для его развития, является брендинг и социальная реклама. Удачно разрабатывая и комбинируя инструменты социальных технологий, предприниматели вступают в конкурентную борьбу и подрывают устойчивость экономических субъектов. Однако в большей степени социальные технологии нужны для оптимизации социальных отношений внутри организации и внешних связей.

Классик американского менеджмента Генри Форд, отмечая значимость социальных технологий в достижении успеха организации, подчеркивал необходимость умения взаимодействовать с людьми, понимать их, а также оказывать на них влияние. Вместе с тем, при проектировании такого рода взаимодействия и влияния необходимо учитывать факторы, служащие предпосылкой внедрения социальных технологий (рис. 2).

Управление организациями индустрии туризма во многом осуществляется по общим законам, присущим управлению организациями любых других сфер деятельности. Однако здесь имеется сущностное отличие, которое состоит в принятии социально значимых, затрагивающих интересы множества людей решений. Здесь переплетаются интересы множества людей, согласовываются противоречивые цели, присутствует зависимость от множества факторов: политических, психологических, экономических, природных. Следовательно, учитывать приходится не только влияние внешних факторов воздействия на управленческую деятельность, но и влияние личностных характеристик руководителя. Важно подчеркнуть стохастичность и многовариантность процессов, сопутствующих принятию решения, что требует от руководителя особых личностных качеств, преломляемых в своеобразном «подчерке», называемом

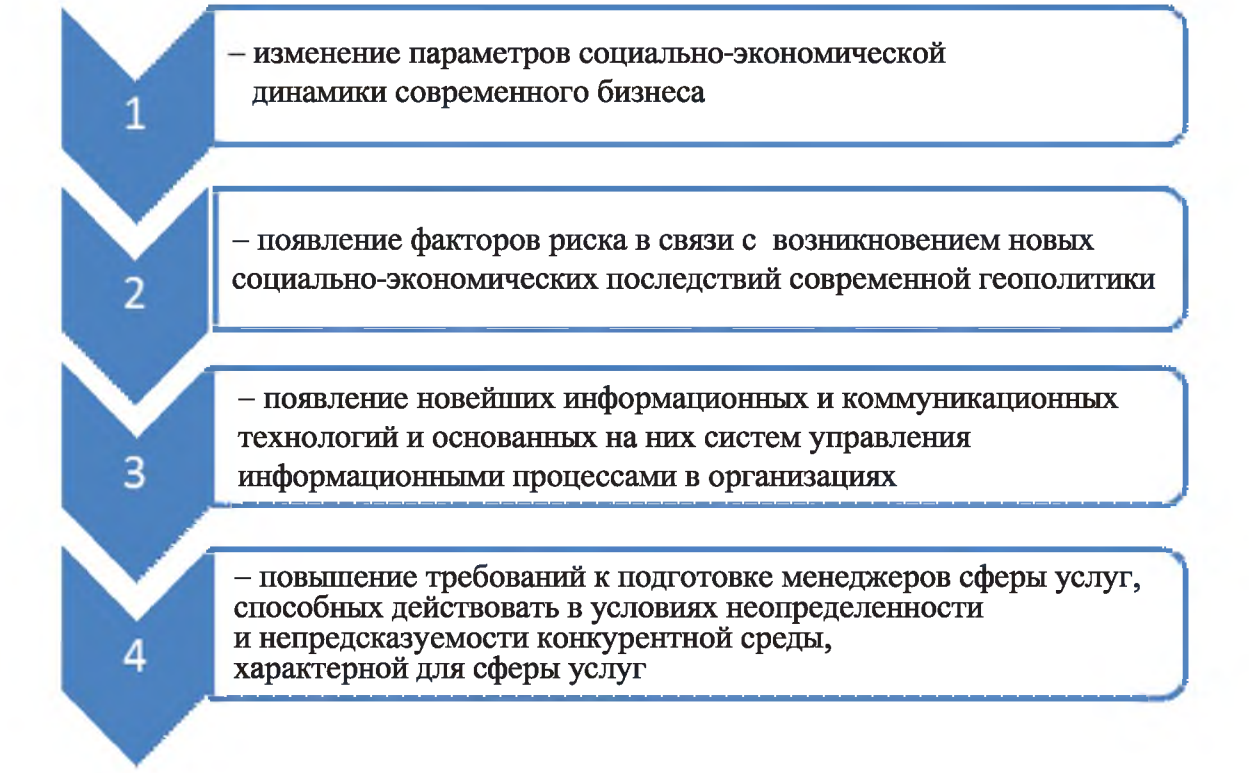


Рисунок 2 – ***Объективные предпосылки технологизации предприятий***

Источник: составлено автором

стилем управления. Последнее во многом зависит от воли и желания субъекта управления, поэтому является субъективным фактором.

Стиль управления проявляется на любом этапе управления, поскольку руководитель руководствуется не только знанием стандартов профессиональной деятельности, но и собственными представлениями о ситуации и выборе способов решения задач. Аналогичные выводы о влиянии стиля руководителя можно сделать при разработке социальных технологий. Так, выбор методов воздействия на социальную систему, определение последовательности и длительности операций, напрямую зависят от личностных характеристик субъекта деятельности. От стиля управления зависят также функции и методы управления. Например, в каждой из функций управления могут быть использованы различные методы управленческого воздействия. Так, контроль предполагает его организацию, издание соответствующего распоряжения, проведение разъяснительной беседы и в случае успешного решения профессиональной задачи, материального поощрения.

Если принять во внимание, что деятельность менеджера в индустрии туризма достаточно специфична, подвержена постоянному риску ввиду постоянного присутствия человеческого фактора, то становится понятным и оправданным применение социальных технологий. К примеру, работа туроператора содержит немало сложностей в плане решения внезапных проблем. Он помимо того, что разрабатывает экскурсионные программы, планы проведения анимационных мероприятий, бронируют места в гостиницах и ведет переговоры с принимающей стороной, еще занимается проведением рекламных кампаний, а также разрешением в пользу клиента возникших конфликтных и разного рода форс-мажорных обстоятельств.

В этом случае сущность социальных технологий состоит в том, чтобы оптимизировать управленческий процесс, сделать его более технологичным и исключить те операции, которые препятствуют получению социального результата. Следовательно, использование технологий в сфере услуг является условием повышения эффективности управленческого воздействия. Этот вывод подтверждает первоначально выдвинутый тезис о целесообразности технологического подхода к управлению современными организациями.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. Белгород, 1993. – с. 187.
2. Ксенофонтова Х.З. Модель социальных инноваций – фактор развития потенциала управленческого персонала //Известия ПГПУ им. В.Г. Белинского, 2011, №24.
3. Социальные технологии: вопросы теории и практики. – М, 2001.