

УДК 316.354:351/354

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ И ЭФФЕКТИВНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Г.В. Макарова

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского

Важнейшей задачей органов государственной власти является повышение эффективности государственного управления, его социальной направленности. Важная роль в этом процессе принадлежит государственным служащим, действия которых определяют отношение граждан к власти. необходимо менять модель взаимоотношений граждан и чиновников, гражданские служащие должны осознавать свою социальную функцию, служить государству и гражданину, уважать права граждан. Современному чиновнику необходимо обладать набором моральных ценностей. Одним из критериев оценки деятельности органов государственной власти является качество предоставления государственных услуг. Важно сформировать систему нравственных ценностей для лиц, предоставляющих государственные услуги, включая социальную ответственность. Для формирования высокопрофессионального корпуса государственных служащих, способных обеспечить эффективность государственного управления, необходимо совершенствовать процесс формирования кадрового состава.

Ключевые слова: органы государственной власти, эффективность государственного управления, государственные служащие, качество государственных услуг, социальная ответственность, нравственные ценности, формирование кадрового состава.

Современное государство и общество переживает довольно непростые времена. С одной стороны, государство в течение нескольких лет проводит полномасштабные реформы во многих сферах деятельности, и в первую очередь, в сфере государственного управления с целью улучшения качества жизни граждан. С другой стороны, сильная и могущественная Россия неинтересна некоторым из наших зарубежных партнеров, которые предприняли ряд мер, направленных на усиление экономического и политического кризиса, принимающего довольно болезненные формы на фоне мирового экономического упадка. В этой ситуации особенно актуальной является проблема эффективности государственного управления, формирования доверия граждан к власти.

Проблема государственного управления, вопросы повышения его эффективности не нова. Она рассматривалась как зарубежными учеными Дж. Кейнсом, М.Крозье, Г.Саймоном, В.Томпсоном и др., так и отечественными исследователями В.П. Милецким, И.Е. Заславским, Л.И. Якобсоном, Г.В.Атаманчуком и др., так и политиками.

Необходимость повышения эффективности государственного управления и пути достижения целевых показателей органами государственной власти обозначены в «майских» 2012 года Указах Президента Российской Федерации В.В. Путина. Для решения поставленных задач особое внимание должно уделяться развитию и совершенствованию системы государственной гражданской службы как на федеральном, так и на региональном уровне, работе с кадрами. Когда мы говорим об эффективности государственного управления, то понимаем, что оно зависит как от лиц принимающих политические решения, так и не в меньшей степени от гражданских служащих, которые призваны эти решения исполнять. Возможно разработать самые перспективные программы, проекты, технологии, но необходимо помнить, что в основе из реализации находится человек. В условиях экономического кризиса, который усиливает социальное и имущественное неравенство различных групп населения, особого внимания требует социальный аспект государственного управления. Государственная власть в социологическом выражении – это система целенаправленного взаимодействия госаппарата с общественными силами, гражданами по реализации функций государства [1].

Каждый чиновник, в данном случае государственный гражданский служащий, осуществляя властные полномочия от имени субъекта управления и вступая во взаимодействие с

гражданами, объектами управления, становится участником социального действия. В ходе этого взаимодействия возникают взаимные ожидания, субъект управления реализует управленческое решение, воздействует на объект управления, а объект управления, в свою очередь, ожидает решение своей проблемы, качественно, в срок и в рамках цивилизованного человеческого общения.

Автор полностью разделяет точку зрения Турчинова А.И., Магомедова К.О., о том, что именно «служащие создают внутреннюю социальную среду государственной гражданской службы и определяют своей профессиональной деятельностью, морально-нравственными качествами отношение граждан к органам власти в целом [2].

Во многих странах мира государственная служба рассматривается как социально-сервисный институт. Не является исключением и наша страна. Государственная гражданская служба выступает как социальный и сервисный институт, координатор интересов государства и граждан, т.к. государственный гражданский служащий обеспечивает качество предоставляемых государственных услуг. Вот почему «государственный чиновник должен четко осознавать свою ответственность в качестве социального работника, на котором лежит обязанность активно, инициативно и компетентно содействовать развитию социального капитала своей страны [3]. Крупные демократические перемены, происходящие в нашем обществе, меняют модель взаимоотношений между субъектом и объектом управления. Чиновники всех уровней должны понимать, что их нанимателем является не вышестоящий руководитель, а государство и граждане. И тогда меняется модель взаимоотношений гражданина и чиновника: не гражданин для чиновника, а чиновник для гражданина. Вся деятельность чиновника должна быть направлена на честное служение стране, государству, на улучшение качества жизни граждан. В этой модели институт государственной службы выполняет свою социальную функцию, служит гражданам, деятельность гражданского служащего направлена на соблюдение прав граждан.

Современному чиновнику необходимо обладать определенными моральными ценностями. Результаты социологического опроса экспертов о необходимых моральных качествах гражданских служащих представлены ниже [4] (рисунок 1).

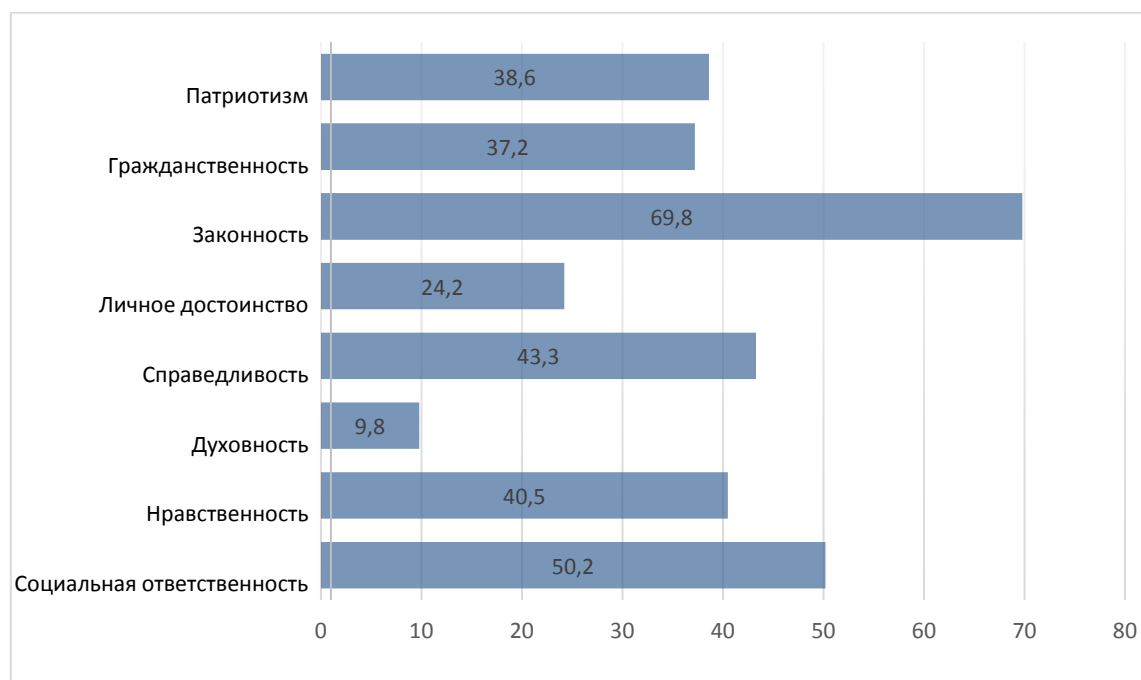


Рис.1. Доминирующие моральные ценности, необходимые гражданским служащим (%)

Мнение экспертов позволяет выделить ценностный стержень личности государственного гражданского служащего: законность, социальная ответственность, справедливость, нравственность. Следовательно, это и есть основа гражданственности государственного служащего. Однако необходимость социальной ответственности не закреплена нормативно. Е.А. Литвинцев в своей монографии «Институциональная структура гражданской службы» свел общее понимание социальной ответственности чиновников к следующему постулату: всякое незаконное или безнравственное действие или бездействие органов государственной власти и их должностных лиц должно предполагать неотвратимость наступления или юридической ответственности в соответствии с действующим законодательством, или моральной ответственности в форме общественного осуждения, недоверия, неуважения [5].

Одним из критериев оценки деятельности органов государственной власти является качество предоставления государственных услуг, в том числе социальных. Государство предъявляет высокие требования к уровню предоставления государственных услуг. В соответствии с действующим законодательством чиновник может быть уволен по недоверию за некачественно предоставляемую услугу. Много сделано по совершенствованию этой работы: созданы МФЦ (много-функциональные центры), применяются новые технологии, у гражданина есть возможность сделать заявку на госуслугу в электронном виде, созданы региональные порталы государственных услуг, Единый портал государственных услуг. По состоянию на 1 января 2016 г. на территории Российской Федерации создано 2 684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94%. Ключевыми ценностями единого бренда МФЦ определены: внимание к потребностям людей, дружелюбный сервис и комфорт, близкое расположение центров и офисов, а также доступность государственных услуг и инфраструктуры МФЦ каждому россиянину [6]. В настоящее время на территории Брянской области созданы и работают 33 многофункциональных центра, жители области могут получить более 50 государственных и муниципальных услуг в электронном виде и более 90 федеральных, региональных и муниципальных услуг, создан и постоянно актуализируется реестр государственных и муниципальных услуг. На региональном уровне самыми востребованными являются услуги по записи в детский сад, субсидированию ЖКХ, выплата пособий по уходу за ребенком. Однако, по-прежнему остается острой организация межведомственного взаимодействия, низкий уровень компьютерной грамотности населения, отсутствие доступа к сети Интернет в сельской местности, удаленных районах.

У граждан появилась возможность оценить качество государственных услуг через терминалы, посредством информационно-аналитической системы государственных услуг, СМС сообщения. Минэкономразвития России создан инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, – публичная система «Ваш контроль» (Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг или АИС МКГУ). За весь период работы в ИАС МКГУ оценено более 11 миллионов государственных и муниципальных услуг (через МФЦ, сайт «Ваш контроль», виджеты, телефонный центр, SMS-опросы, Единый портал госуслуг) [7].

Общий уровень оказания услуг - 95,31%, из них оценены на «отлично» -53,6 млн., «хорошо»- 8,1 млн., «нормально»-1,6 млн., «плохо»-552,1 тыс., «очень плохо»-863,1 тыс. Количество оценок по источникам: МФЦ-36,2 млн.; Вашконтроль.ру-1,2 млн.; Виджеты-39,7 тыс.; Телефонный центр-111,2 тыс.; SMS-опросы -7,3 млн.; Единый портал госуслуг - 38,6 тыс. [8].

Необходимо отметить, что разработана система опросов граждан на предмет удовлетворенности качеством госуслуг. Когда гражданин обращается за услугой в орган государственной власти, многофункциональный центр лично, важно не только оценивать уровень вежливости того, либо иного представителя власти, но и такие качества как желание прийти на помощь, умение вести диалог. Очень важно сформировать систему собственных ценностей для лиц, предоставляющих услугу, либо лиц, чья деятельность предполагает общение с

гражданами. Президентом Российской Федерации В.В. Путиным поставлена четкая задача перед органами государственной власти по совершенствованию данной работы - надо переходить к стандартам госуслуг нового поколения - основанным не на позиции исполнителя, а на позиции потребителя этих услуг [9].

Современный чиновник должен обладать таким качеством как доступность. Зачастую посетителями являются представители разных социальных групп: старшего поколения, лица с различным, в том числе и низким уровнем образования, отсутствием компьютерной грамотности и т.д., что делает невозможным для чиновника уложиться в жесткие рамки регламента. В этой ситуации излишняя «менеджеризация» государственной службы мешает процессу продуктивного общения представителя власти и гражданина.

По итогам социологических исследований [10] граждан выявлены наиболее значимые направления совершенствования практики предоставления государственных услуг (рисунок 2).

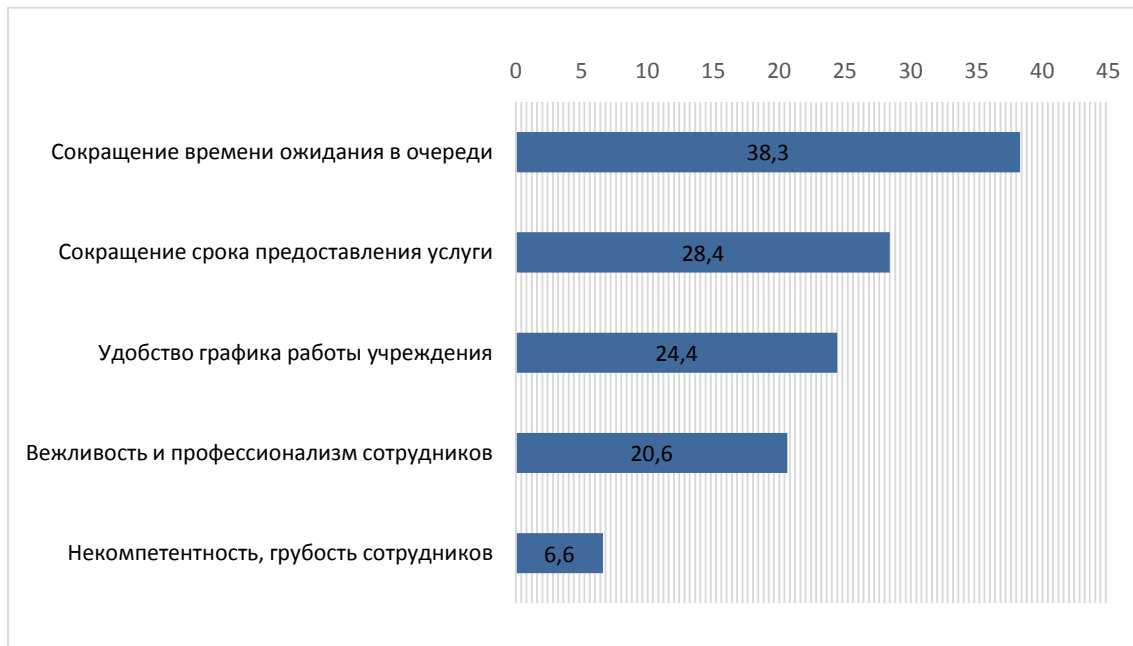


Рис.2. Направления совершенствования практики предоставления государственных услуг (%)

Как правило, за проведение данных опросов отвечают органы власти на местах, что не исключает ангажированности их результатов. Было бы целесообразно поручить проведение опросов не органам власти на местах, либо МФЦ, а независимой общественной организации, имеющей определенный авторитет в среде граждан. Эта мера позволит получить объективные результаты, своевременно вносить коррективы в работу по предоставлению качественных и доступных государственных и муниципальных услуг гражданам, сформировать систему обратной связи и диалог между обществом и властью. Современная ситуация требует пересмотреть отношение к людям, обращающимся в органы государственного управления, превращая их из категории «просители» в категорию «клиента», что находит свое отражение в идее клиентцентризма государственной службы [11].

Безусловно, для гражданина важно получить услугу в срок и качественно, в тоже время он ожидает уважительного уважения к себе, понимания своей затруднительной ситуации и готовности чиновника придти на помощь. То есть данная модель ожиданий не вписывается в сухую модель идеальной бюрократии М.Вебера, согласно которой чиновник должен быть беспристрастным при исполнении своих полномочий. Современный чиновник - соответственно рациональной технике современной жизни - постоянно и неизбежно становится все более профессионально вышколенным и специализированным [12]. В части следования бук-

ве закона, конечно же он, должен быть беспристрастным, защищать интересы государства, а не какой-то политической партии или иной группы граждан, но в данном взаимодействии присутствует еще психологический момент. Мы не рассматриваем ситуацию, когда услуга оказывается в электронном виде, что фактически исключает взаимодействие гражданина и лица, оказывающего услугу, т.к. таковым лицом не всегда является государственный служащий. Чаще всего непосредственно с гражданами общается сотрудник МФЦ, который не является гражданским служащим, но выступает связующим звеном между объектом и субъектом социального управления, по итогам общения с ним гражданин формирует мнение о государственной власти, поэтому остро стоит вопрос подготовки кадров для работы в МФЦ. Этим специалистам необходимо обучать правилам коммуникации с гражданами, проводить с ними специальные тренинги, семинары, организовывать для них комнаты психологической разгрузки для предотвращения профессионального выгорания. Однако, как правило, на региональном и муниципальном уровне на это нет средств.

Для формирования высокопрофессионального корпуса государственных служащих, способных обеспечить эффективность государственного управления, необходимо совершенствовать процесс формирования кадрового состава. Для бюрократической организации характерны два типа управления: меритократическое (компетентностное управление) и патримониальное (управление на основе лояльности). Критерии отбора кадров с точки зрения меритократического подхода: достаточный уровень компетентности, способность осваивать новые виды работ, способность развиваться, инициативность, самостоятельность в работе, хорошая работа в предыдущие периоды. С помощью этих критериев происходит карьерное продвижение, которое, вместе с тем, обеспечивается деловыми качествами госслужащих. Критерии отбора кадров с точки зрения патримониального подхода основаны на лояльности к руководству. Их принято характеризовать как принадлежность к команде, умение подать себя как хорошего работника, связи и знакомства.

Вместе с тем, в практике работы кадровых служб недостаточно применяются социологические методы экспертных оценок и выборочных опросов, мониторингов, наблюдений при отборе кадров и оценке служебной деятельности госслужащих. Это объясняется, прежде всего, отсутствием подготовленных специалистов.

Подбор кадров должен коррелироваться с социально-сервисной функцией государственного управления. Важно оценивать социальные риски и социальные последствия некомпетентной работы специалистов сектора государственного управления. Цель их работы заключается не только в качественном предоставлении услуги, но и обеспечении социальной стабильности, недопущении социальных конфликтов и недовольства граждан.

Важно сформировать у современного государственного служащего, сотрудника МФЦ социальную ответственность за результат своей деятельности. Разумность социальных взаимодействий отождествляется с нравственностью, моралью, духовными ценностями, равенством, удовлетворением потребностей личности, правдой-справедливостью, солидарностью. Под социальной рациональностью Ключникова Т.Н. понимает интерактивную оценку социального действия, включающую интересы субъектов [13].

В рамках реформирования и развития государственной и муниципальной службы мы наблюдаем модернизацию кадровых технологий. Одной их новелл государственной гражданской службы является назначение на большинство должностей по конкурсу. Такую же норму следует применять и при отборе кадров для работы в МФЦ, при этом в ходе конкурсных процедур проверять не только профессиональные и деловые качества, но не менее важный акцент делать на оценку личностных качества, включая нравственные качества, моральные ценности, социальное мышление. Ряд отечественных ученых совершенно справедливо отмечают, что именно ценности общественного служения должны быть базовым универсальным регулятором деятельности государственных служащих [14].

Необходимо активнее вовлекать институты гражданского общества в социальный контроль за действиями чиновников всех уровней, включать их представителей в состав конкурсных комиссий при отборе кадров. В соответствии с действующим законодательством, в

составе комиссии должно быть не менее четверти независимых экспертов от общего количества членов комиссии. Как правило, это представители высших учебных заведений, члены общественных советов, лица, имеющие опыт работы в системе государственной службы. В условиях развивающегося гражданского общества необходимо предусмотреть возможность участия в качестве независимых экспертов представителей крупных общественных организаций, например, ОНФ и т.д. Это позволит обеспечить социальный контроль деятельности органов государственной власти.

Государственная гражданская служба – не просто вид профессиональной деятельности, область самореализации личности, но и служение обществу и государству, которое требует, прежде всего, гражданской сознательности, наличия нравственных и гражданских качеств у гражданских служащих. Государственные гражданские служащие представляют отдельную социально-профессиональную группу. Органам государственной власти, кадровым службам необходимо:

- работать над формированием этических ориентаций государственных служащих, которые должны быть направлены не только на укрепление своего корпоративного положения и сохранения себя в статусе «службы государству», но и служения гражданам;

- применять технологии социологической мониторинговой диагностики интересов, мотивов, профессиональных ориентаций, личностных, профессиональных и деловых качеств государственных служащих.

Реализация данных мероприятий позволит повысить социальную продуктивность государственной гражданской службы, сформировать позитивную ее оценку населением и повысить престижность карьеры гражданского служащего в общественном мнении. От правильного подбора и расстановки кадров государственной службы зависит успешность решения социально-экономических проблем и эффективность государственного управления.

Список литературы

1. Хохлов А.А. Основы социологии государственной кадровой деятельности. Орел, 2008. Изд-во журнала «Образование и общество». С. 152.
2. Турчинов А.И., Магомедов К.О. Кадровый потенциал государственной гражданской службы: духовно-нравственные проблемы: Монография/А.И. Турчинов, К.О. Магомедов. М.:Изд-во РАГС, 2010.С.4.
3. Асцатуров Г.Е. Государственная служба как социальный институт.- М.:Изд-во «Проспект», 2007. С.172.
4. Турчинов А.И., Магомедов К.О. Кадровый потенциал государственной гражданской службы: духовно-нравственные проблемы: Монография/А.И. Турчинов, К.О. Магомедов. М.:Изд-во РАГС, 2010. С.33.
5. Литвинцева Е.А. Институциональная структура государственной гражданской службы: Монография. М.:Изд-во «Проспект», 2010.С.250.
6. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. [Электронный ресурс] URL: <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc/>
7. Портал административной реформы. Совершенствование государственного управления. [Электронный ресурс] URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html
8. Официальный сайт Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг «Ваш контроль» [Электронный ресурс] URL: <https://vashkontrol.ru>
9. Портал административной реформы. Совершенствование государственного управления. [Электронный ресурс] URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html
10. Социологические исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг: какой уровень сервиса ожидают граждане. Российская Академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. Март 2015 года. [Электронный ресурс] URL: <http://ar.gov.ru/files/library/1427288330.src.pdf>

11. Грызунова Г.В. Культуроцентричная модель профессиональных компетенций государственного служащего в контексте его жизненных сил и жизненного пространства. Вестник Челябинского государственного университета. 2009. №18(156) - С.171. [Электронный ресурс] URL.: <http://cyberleninka.ru>
12. Вебер М. Парламент и правительство в новой Германии//Социология власти, 2003, №2 - С.155.
13. Ключникова Т.Н. Социальная рационализация деятельности органов государственного и муниципального управления: социологические аспекты.- Орел: Изд-во ОРАГС, 2009. С.116.
14. Социология управления./ Под ред. д.ф.н., профессора В.Э. Бойкова.- М.:РАГС, 2006.- С. 86.

UDK 316.354:351/354

SOCIAL RESPONSIBILITY OF CIVIL SERVANTS AND PUBLIC MANAGEMENT

G. V. Makarova

Academician I.G. Petrovskii Bryansk State University

The most important task of the public authorities is improvement of the effectiveness of public administration and its social orientation. The important role in this process belongs to the civil servants, whose actions determine the attitude of the citizens to the government. It is necessary to change the model of relations between the citizens and the officials. Civil servants should be aware of their social function, they should serve the state and the citizens, they should respect the rights of the citizens. The modern civil servant must possess a set of moral values. One of the criteria of assessment of activity of public authorities is the quality of public service delivery. It is important to establish a system of moral values for individuals providing public services, including social responsibility. For the formation of highly professional corps of civil servants capable of ensuring the efficiency of public administration, it is necessary to improve the process of staff formation.

Keywords: public authorities, public administration efficiency, civil servants, quality of public services, social responsibility, moral values, the formation of personnel.

References

1. Khokhlov A. A. Osnovy sotsiologii gosudarstvennoy kadrovoy deyatel'nosti. Oryol, 2008. Izd-vo zhurnala «Obrazovaniye i obchestvo». S.152.// Khokhlov A. A. Fundamentals of sociology public personnel activities. Oryol, 2008. Publishing house of the magazine «Education and society». P.152.
2. Turchinov A. I., Magomedov K. O. Kadrovyy potential gosudarstvennoy grazhdanskoj sluzhby: dukhovno-nravstvenniye problemy: Monografiya/ / Turchinov A. I., Magomedov K. O. M.:Izd-vo RAGS,2010.S4. /Turchinov A. I., Magomedov K. O. Personnel potential of the civil service: moral problems: Monograph/A. I. Turchinov, K. O. Magomedov.M.:Publ.RAGS, 2010.P.4.
3. Astsaturov G. E., Gosudarstvennaya sluzhba kak sotsialnyy institut.M.:Izd-vo «Prospekt»,2007.S.172/ Astsaturov G. E., The Public service as Social Institute. - M.: Publishing house «Prospekt», 2007. P.172.
4. Turchinov A. I., Magomedov K. O. Kadrovyy potetsial gosudarsvennoy sluzhby: dukhovno-nravstvenniye problem:Monografiya/ A. I. Turchinov, K. O. Magomedov M.: Izd-vo RAGS,2010.S.33. /Turchinov A. I., Magomedov K. O. Personnel potential of the civil service: moral problems: Monograph/A. I. Turchinov, K. O. Magomedov._M.: Publ.RAGS, 2010. P.152.

5. Litvintseva E. A. *Institutsionalnaya struktura gosudarstvennoy grazhdanskoj sluzhby: Monografiya*. M.: Izd-vo «Prospekt», 2010. S.250. / Litvintseva E. A. *The Institutional structure of the Civil Service: Monograph*. M.: Publishing house «Prospekt», 2010. P. 250.
6. Ophitsialnyi sait Ministerstva ekonomicheskogo razvitiya Rosiyskoj Federatsii. [Elektronnyi resurs] URL: <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc/> / Official website of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation. [Electronic resource] URL: <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc/>
7. Portal administrativnoy reformy. Sovershenstvovaniye gosudarstvennogo upravleniya. [Elektronnyi resurs] URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html/ / The portal of administrative reform. Improving public administration. [Electronic resource] URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html
8. Ofitsialnyi sait Informatsionno-analiticheskoy sistemy monitoring kachestva gosudarstvennykh uslug «Vash kontrol» [Elektronnyi resurs] URL: <https://vashkontrol.ru/> / Official website of Information-analytical system of monitoring the quality of public services «Your control» [Electronic resource] URL: <https://vashkontrol.ru/>
9. Portal administrativnoy reformy. Sovershenstvovaniye gosudarstvennogo upravleniya. [Elektronnyi resurs] http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html/ / The portal of administrative reform. Improving public administration. [Electronic resource] URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html
10. Sotsiologicheskiye issledovaniya urovnya udovletvoryonnosti grazhdan kachestvom gosudarstvennykh uslug: kakoy uroven servisa ozhidayut grazhdane. Rossiiskaya Akademiya narodnogo khozyaistva i gosudarstvennoy sluzhby pri Prezidentew Rossiyskoj Federatsii. Mart 2015. [Elektronnyi resurs] URL: <http://ar.gov.ru/files/library/1427288330.src.pdf> / A sociological survey of citizens satisfaction with quality of public services: what level of service citizens expect. Russian Academy of National economy and Public administration under the President of the Russian Federation. March 2015. [Electronic resource] URL: <http://ar.gov.ru/files/library/1427288330.src.pdf>
11. Gryzunova G. V. Kulturotsentrichnaya model professionalnykh kompetetsiy gosudarstvennogo sluzhastchego v kontekste yego zhiznennykh sil i zhisnennogo prostranstva. Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta. 2009. №18(156) - S.171. [Elektronnyi resurs] URL: <http://cyberleninka.ru> / Gryzunova G. V. Culturocentric model of professional competence of public servants in the context of its vitality and living space. Bulletin of the Chelyabinsk State University. 2009. №18(156) - p. 171. [Electronic resource] URL: <http://cyberleninka.ru>
12. Weber M. Parlament i pravitelstvo v novoy Germanii // Sotsiologiya vlasty, 2003, №2 - S.155. / Weber M. The Parliament and Government in the New Germany // Sociology of power, 2003, №2 - p. 155.
13. Klyuchnikova T.N. Sotsialnaya ratsionalizatsiya deyatelnosti organov gosudarstvennogo i manitsipalnogo upravleniya: sotsiologicheskiye aspekty.- Oryol: Izd-vo ORAGS . S.116. / Klyuchnikova T.N. The social rationalization of the activity of bodies of state and municipal management: sociological aspects.- Orel: publishing house of orgs, 2009. P. 116.
14. Sotsiologiya upravleniya/ pod red. D.PF.n. professor V.E. Boikova.-M.: RAGS, 2006.- S.86./ Sociology of management./ Under the editorship of D. of Ph., Professor V. E. Boikov.-M.:RAGS, 2006.- P. 86.

Author`s information

Makarova Galina Vladimirovna – candidate of sociological Sciences, associate Professor of Economics and management, Bryansk State University named after Acad. I. G. Petrovsky, mackarova.bg@yandex.ru