

СОЦІАЛЬНІ ТЕХНОЛОГІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

*Гречишкіна Т.Д., аспірант (Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»)*

Стаття присвячена сучасним питанням соціального менеджменту у розрізі соціальних технологій. Керування бізнес-процесами на підприємстві здійснюється за допомогою певних інструментів, методів та підходів. Одним з таких інструментів є соціальні технології, що дозволяють використовувати соціальні мережі, комунікаційні платформи, колективний інтелект. Комунікації є частиною основи функціонування будь-якого підприємства, без обміну інформацією неможливе ведення господарської діяльності. Соціальні технології допомагають покращити взаємодію між співробітниками, підвищити ефективність командної роботи та забезпечити більш відкриту та прозору організаційну культуру. Аналіз останніх публікацій тематики управління соціальними технологіями показав, що існує низка невирішених завдань, в тому числі теоретичних. На думку автора, організаційні аспекти управління соціальними технологіями потребують додаткового уточнення та вдосконалення.

Ключові слова: соціальні технології, потенціал людини, організаційні комунікації.

SOCIAL TECHNOLOGIES IN MANAGEMENT

*Hrechyshkina Tetiana, PhD student (National Technical University
«Kharkiv Polytechnic Institute»)*

The article reveals the problem of social technologies in social management. One of the management tools is social technologies that allow the use of social networks, communication platforms, collective intelligence. The analysis of the latest researches and publications is carried out, the definition of the term "social technologies" is offered, the tasks of communications at the enterprise are considered. The author of the article believes that there is a relationship between the potential of each employee and the state social policy. Relationships are established by social policy, social responsibility, through the media and the Internet. Communications are the basis for the functioning of any company, without the exchange of information it is impossible to manage the economy. The paper presents forms of social technologies, platforms for use. Social technologies help to improve interaction between employees, improve teamwork efficiency and provide a more open and transparent organizational culture. Through the internal policy of the state, control over companies is exercised. Proper use of modern social technologies will allow through the state mechanism to influence the efficiency of each working citizen. Artificial intelligence and automated data analysis will give competitive advantages. The task of the manager is to perform the reorientation of information and communication technologies. Today it is necessary to recognize that human potential can be dynamic and related to the environment, circumstances and opportunities. An analysis of recent publications in the section of social technology management showed a number of unresolved problems, including theoretical ones. According to the author, the organizational aspects of managing social technologies need further clarification and improvement.

Key words: social technologies, human potential, organizational communications.

Постановка проблеми. Соціальні комунікації і технології залежать від технологічної середовища. Технологічний прогрес, глобалізація – динамічно вдосконалюють засоби передачі інформації, з'являються нові комунікаційні інструменти, які призводять до змін способів взаємодії між людьми, спілкування в суспільстві. Розуміння та ефективне використання технологій, компетентність в міжкультурних комунікаціях стають невід'ємною складовою нашого життя і роботи. Організації, які усвідомлюють важливість соціальних технологій, можуть отримати значні переваги в конкурентному середовищі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Суттєвий вклад в розвиток розуміння соціальних технологій внесли такі науковці як Дуглас МакГрегор, Пітер Друкер, Чарльз Хенді, Пітер Сенге. Вивчення впливу соціальних технологій на економічні процеси займаються такі відомі науковці як: Рональд Берт – економіст і соціолог, який вивчає вплив соціальних зв'язків та інформаційного обміну на інновації, кар'єрне зростання, успіх в бізнесі; Ерік фон Хіппель; Едраг Шейн – психолог, що займався вивченням впливу групової динаміки, лідерства та спілкування на ефективність управління і організаційну культуру; Маріель Г. Хейлтєс; Карім Лахані. Багато досліджень присвячено термінам «соціальний менеджмент», «соціальне управління», «соціальні технології керування». На думку Тюплі Л. Т. та Іванової І. Б. [10] соціальні технології – це специфічний соціальний інститут інновацій і соціальної творчості, організації і самоорганізації різних видів соціальної діяльності і соціальної взаємодії, прогнозування і діагностики параметрів соціальних процесів. Віноградська О. М. з Беловою Л. О. [3] розглядають категорію «соціальна технологія» як, насамперед, відбиття послідовних стадій, операцій, спрямованого впливу на соціальний об'єкт. В той же час, термін соціальні технології з'явився у соціології в 60-х роках

XX століття. У широкому розумінні соціальна технологія – це сукупність методів та прийомів, що дозволяють досягати позитивних результатів у вирішенні завдань налагодження взаємодії між людьми [2]. Практично майже відсутні роботи вітчизняних авторів із теоретичних та практичних аспектів застосування інноваційних соціальних технологій. Звідси, автор статті визначає «соціальні технології управління», з позиції менеджменту, як певну діяльність (методи, інструменти, підходи) або важіль впливу, результатом якого є забезпечення раціонального та оптимального зв'язку між життєдіяльністю людини та її місцем у сучасному суспільстві, за допомогою спільного ведення господарської діяльності.

Ціллю статті є обґрунтування впливу рівня соціальних технологій на управлінські рішення в організаційному механізмі, розгляд завдань соціальних комунікацій, визначення найбільш ефективних інструментів соціальної політики підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Специфіка управління людьми, включає притаманні людині відносно стійкі сторони (компоненти) особистості [5]. Успішність виконання конкретних робочих завдань (операцій) і досягнення загальної мети (місії підприємства) залежить від різних факторів, в тому числі від потенціалу людини. Людина є елементом робочої команди, її потенціал – це складне та багатогранне поняття, що містить в собі індивідуальні здатності, навички, знання, досвід, мотивацію та інші якості. Припустимо, існує команда, що складається з N членів, кожен з яких має певний рівень потенціалу – P_i , де i – індекс суб'єкта (від 1 до N). Продуктивність команди (P_{team}) може бути визначена як сума потенціалів її учасників.

$$P_{team} = P_1 + P_2 + \dots + P_N \quad (1)$$

Звідси, в простій моделі, продуктивність команди прямо

залежить від потенціалу кожного суб'єкта, чим продуктивніше член команди – тим краще результат. Залежність доповнюється різними специфічними факторами: комунікаціями, лідерством, співпрацею, зовнішніми чинниками впливу і т.п. Господарська діяльність дає можливість кожній людині внести вклад як особисто в себе, так і в зовнішні оточуючі процеси, реалізуючи таким чином стійке зростання при оптимальному використанні ресурсів, для досягнення економічного благополуччя. Сутність соціальних технологій розкривається через систему взаємозв'язаних і взаємно зумовлюючих понять [3]:

- мета соціальної діяльності;
- поняття соціальних зв'язків і відносин;

- умови і ознаки технологізації;
- процедури і операції;
- соціальний результат.

Менеджер, приймаючи управлінське рішення у сфері соціальних комунікацій, виконує переорієнтацію інформаційно-комунікативних потоків, тим самим прямо впливаючи на формування характеру та змісту комунікативних ситуацій в організації (встановлення діалогу з підлеглими, налагодження зв'язків, організаційну культуру і т. п.) та за її межами (наприклад, громадської думки). Кожному етапові розвитку людства відповідає своя концепція інформаційно-комунікативної функції [6] керування (рис. 1), звідки відокремлюються власні ефективні способи комунікацій та управління.

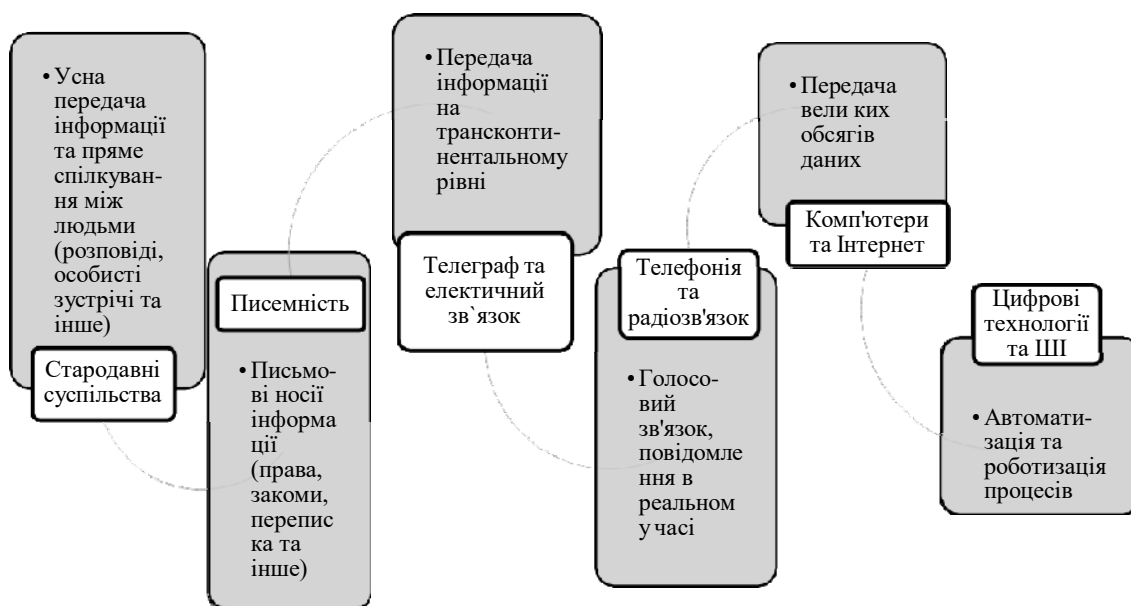


Рис. 1. Історичні етапи концепцій інформаційно-комунікативних функцій (розробка автора)

Постіндустріальна ера та інформаційне суспільство використовують складні і глобальні мережі зв'язку, сучасні цифрові технології. Соціальні технології об'єднують соціологічні та психологічні знання із застосуванням

сучасних технологій та інновацій, маючи різні форми. В таблиці 1 представлені форми та приклади соціальних технологій, які можна використовувати в управлінні сучасними організаціями.

Форми соціальних технологій та інструменти доступу до них

Назва технології	Зміст	Платформи
1	2	3
1 Онлайн-платформи і соціальні мережі.	Надають можливості для спілкування, співробітництва та обміну інформацією між людьми. Сприяють створенню соціальних зв'язків, формуванню спільної групи та організації колективних дій.	Google Документи, Microsoft Teams, Slack, Trello та інші – дозволяють працювати над проектами та завданнями в режимі реального часу, обмінюватися думками, ідеями, коментувати і редагувати документи і взаємодіяти віртуально в рамках завдань. Мобільні додатки WhatsApp, Viber, Snapchat, WeChat, Telegram.
2 Колективні групи і прийняття рішень.	Методи та інструменти, які допомагають групам людей спільно розмірковувати та приймати рішення. Це може включати фасилітовані сесії групового обговорення, моделювання, рольові ігри та інші методи.	Брейнштормінг, фокус-групи, ділові ігри, мережевий аналіз, метод Дельфі, моделювання та симуляція. Особисті зустрічі, або Zoom, GoogleMeet, Teams, WeberMeet та інші.
3 Краудсорсинг та краудфандинг.	З використанням Інтернету та соціальних платформ, соціальні технології дозволяють масовому колективу людей робити свій внесок, ділитися ресурсами та фінансувати проекти. Краудсорсинг використовується для отримання ідей, рішень чи зовнішньої експертизи, а краудфандинг – для збирання фінансової підтримки проектів.	Kickstarter, InnoCentive, Kaggle – надають можливість збирати інформацію, ідеї або ресурси від широкої аудиторії. Також Indiegogo, GoFundMe, Patreon, Crowdfunder, Seedrs, Ulule – краудфандингові платформи.
4 Інтерактивні технології та віртуальна реальність.	Інструменти, які дозволяють людям активно взаємодіяти з контентом або іншими людьми. Віртуальна реальність дає можливість занурення у віртуальні або додаткові сценарії, де можна взаємодіяти з віртуальними об'єктами або іншими людьми.	Голосування в режимі реального часу під час конференції, інтерактивні презентації з можливістю задавати питання та приймати участь в опитуванні, віртуальні дошки для сумісної роботи, творчості і т.д. Освіта та тренінги за допомогою VR і AR технологій. Zoom, Microsoft Teams, WebEx та інші.
5 Машинні навчання та аналіз даних.	Аналіз великого обсягу даних для отримання корисної інформації.	Персоналізація пропозицій товарів та послуг, виявлення трендів, розуміння поведінки користувачів, прийняття відповідних рішень. Перелік програм великий та залежить від сфери застосування.
6 Соціальні роботи та штучний інтелект (ШІ)	Розвиток робототехніки дозволяє створювати соціальних роботів, які взаємодіють з людьми виконуючі різні соціальні функції.	Робот-компаньон для людей похилого віку або робот-асистент в освітніх закладах. Автовідповідачі, рішення однотипні задач (програми перевірки e-mail), налаштування навігації, аналіз тенденцій та інше.

В сучасному організаційному обміні знаннями, ключовим завданням середовищі, завдяки зростанню масштабів управління стає пошук підходу, при якому

співробітники, із залученням соціальних технологій, зможуть побудувати власну модель оцінки інформації, тим самим підвищити власний потенціал. З античної Греції від Геракліта відомий вираз *Багатознання розуму не навчає*. Грамотно використовуючи креативність і можливості внутрішньо та зовнішньо зацікавлених сторін, потенційно, можливо покращити визначення стратегічного напрямку, долаючи культурний супротив. Соціальні технології можна використовувати для розробки конкурентних стратегій або маркетингових планів, соціальних опитувань, генератору ідей, висвітлення ризикованих сторін. Використання соціальних технологій в розробці конкурентної стратегії підприємства може надати цінні інсайти, допомогти взаємодіяти з клієнтами та конкурентами, а також створювати нові можливості для зростання і розвитку бізнесу.

Об'єднання суспільства у державу здійснюється через інформаційно-комунікативні зв'язки, центральним інструментом комунікацій та інформаційного обміну виступають ЗМІ, де непорозуміння – це прямі перешкоди безперебійного функціонування системи. Між економічним зростанням та соціальним прогресом у суспільстві існує залежність: результативність та ефективність соціальної політики держави вирішальною мірою залежить від стану національної економіки країни. Соціальна та економічна політика – елемент внутрішньої політики держави, який охоплює благополуччя суспільства, так як чинить вплив на життя людей, забезпечує справедливий розвиток людського потенціалу, покращення інвестиційно-інноваційного клімату в країні, соціальну рівність можливостей та захист. Засоби масової інформації (ЗМІ) передають образи, культурні цінності, ідеї певних груп однодумців. Люди шукають задоволення у соціальних взаєминах [4]. Всім цим засобам притаманні якості, що їх

об'єднують – звернення до масової аудиторії, доступність багатьом людям, корпоративний характер виробництва і розповсюдження інформації [2]. В Україні діяльність ЗМІ регулюється законами «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про інформацію» [8], «Про рекламу», «Про телебачення та радіомовлення» та низкою інших. Соціальні технології надають потужні інструменти для збору та аналізу даних, поліпшення доступу до інформації і послугам, залучення громадян, моніторингу і оцінки результатів соціальних програм. Ефективні комунікативні системи та їх прозорість – один з основних інструментів впровадження соціальних технологій в менеджменті, що забезпечує благополуччя населення. Визначення значення ступеня впливу комунікативних зв'язків на прийняття управлінських рішень та, відповідно, запровадження соціальної політики в організації, на даному етапі розвитку економіки в Україні – самостійне рішення управлінського апарату будь-якої організації. Розроблений в 1989 р. стандарт SA 8000 «Соціальна відповідальність» [7] компанією «Social Accountability International» (SAI), відділом Ради з економічних пріоритетів вважається визнаним у всьому світі незалежним стандартом організації праці. Його дія поширюється на всі компанії, незалежно від їх розмірів. Цей документ – єдина спроба поєднати інструменти соціальної політики з економічними, що періодично переглядається і буде доповнюватися та уточнюватися й далі, в міру того, як зацікавлені сторони висловлюють свої пропозиції щодо вдосконалення та виправлення [9]. Стандартом передбачено що будь-яка компанія зобов'язана враховувати соціальні наслідки своєї діяльності. Дотримання вимог стандарту допоможе підвищити ефективність процесів та якість трудових ресурсів, забезпечити послідовні та відповідні вимогам ланцюжки поставок,

зміцнити зв'язки із замовниками та, нарешті, отримати конкурентну перевагу. Процес впровадження SA 8000 потребує більшої уваги і ресурсів зі сторони компанії, однак це може стати важливим кроком для демонстрації соціальної відповідальності і створення довіри серед зацікавлених сторін.

Висновки. Соціальні технології мають значний вплив на управління. Розробка більш точної математичної моделі залежності продуктивності команди від потенціалу кожного співробітника в ній може потребувати більш глибокого аналізу. Сучасні підходи признають, що потенціал людини може бути динамічним і зв'язаним з оточуючою середою, обставинами та можливостями. Впровадження SA 8000 з елементами звітності та моніторингу забезпечать прозорість, контроль та безперервне покращення соціальної відповідальності організації. Компанії можуть використовувати соціальні технології в рамках свого підходу до соціальної відповідальності. Наприклад, компанія може використовувати цифрові платформи або програмне забезпечення для збору даних про умови праці, управління скаргами, комунікацій зі співробітниками.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Akhmetshin, E., Morozov, I., Pavlyuk, A., Yumashev, A., Yumasheva, N., Gubarkov, S. Motivation of personnel in an innovative business climate. *European Research Studies Journal*. 2018. 21 (1) : 352-361.
2. Азарова, Т.В. «Соціальні технології. Частина 1» [Текст] / Т.В. Азарова, Л.К. Абрамов – ІСКМ, Кіровоград, 2004. – 104 с.
3. Віноградська, О. М. Тексти лекцій з курсу «Соціальні технології» [Текст] / О.М. Віноградська, Л.О. Белова. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 135 с.

4. Воронкова, В. Г. Управління людськими ресурсами: філософські засади [Текст] : навч. посібник для вчз / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, О. М. Попов та ін. ; ред. В. Г. Воронкова ; ЗДІА. - К. : Професіонал, 2006. - 567 с. : іл.

5. Крушельницька, Я. В. *Фізіологія і психологія праці* [Текст]: навч. посібник / Я. В. Крушельницька. – К.: КНЕУ, 2000. – 232 с.

6. Малімон, В. І. Комунікативні технології в публічному управлінні [Текст]: навчально-методичні матеріали / В.І. Малімов. - Івано-Франківськ, ІФОЦППК, 2018. - 51 с.

7. Міжнародний стандарт. Соціальна відповідальність (SA8000) : [Електронний ресурс]: [режим доступу]: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/n0015697-07>

8. Про інформацію : Закон України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, ст. 650 - Законодавство України : веб-сайт. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 25.05.2023).

9. Толлок, А.О. Конспект лекцій з дисципліни «Охорона праці в галузі» для студентів спеціальності 7.05040101 «Металургія чорних металів» заочної форми навчання [Текст] / А.О. Толлок. - Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2016 -95с.

10. Тюля, Л.Т. *Соціальна робота (теорія і практика)* [Текст]: навч. посібник / Л.Т. Тюля, І.Б. Іванова. – К.: Ун-т «Україна», 2004. – 408 с.

REFERENCES

1. Akhmetshin, E., Morozov, I., Pavlyuk, A., Yumashev, A., Yumasheva, N., Gubarkov, S. (2018) Motivation of personnel in an innovative business climate. *European Research Studies Journal*. Vol. 21 (1): pp. 352-361.
2. Azarova, T.V. (2004) «Sotsialnitekhnolohii. Chastyna 1» [Text] / T.V. Azarova, L.K. Abramov – ISKM, Kirovohrad, 104 p.

3. Vinohradska, O. M. (2009) [Electronicresource]: [access mode]: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/n0015697-07>
Tekstylektsii z kursu «Sotsialnitekhnolohii» [Text] / O.M. Vinohradska, L.O. Bielova. – Kh.: KhNAMH, 135 p.
4. Voronkova, V. H. (2006) Upravlinnialiudskymyresursamy: filosofskizasady [Text]: navch. posibnykdliavnz / V. H. Voronkova, A. H. Belichenko, O. M. Popovtain. ; red. V. H. Voronkova ; ZDIA. - K. : Profesional - 567 p.
5. Krushelnytska, Ya. V. (2000) Fiziolohiia i psykholohiiapratsi [Tekst]: navch. posibnyk / Ya. V. Krushelnytska. – K.: KNEU, 232 p.
6. Malimon, V. I. (2018) Komunikatyvnitekhnolohii v publichnomuupravlinni [Tekst]: navchalno-metodychni materialy / V.I. Malimov. - Ivano-Frankivsk, IFOTsPPK, 51 p.
7. Mizhnarodnyi standart. Sotsialnavidpovidalnist (SA8000) : – K.:Un-t «Ukraina», 408 p.
8. Proinformatsiiu : ZakonUkrainy// VidomostiVerkhovnoiRadyUkrainy (VVR), 1992, № 48, st. 650 - ZakonodavstvoUkrainy : veb-sait. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (accessed 25 May 2023).
9. Tolok, A.O. (2016) Konspektlektsii z dystsypliny «Okhoronapratsi v haluzi» dliastudentivspetsialnosti 7.05040101 «Metalurhiiachornykhmetaliv»zaочноiform ynavchannia [Text] / A.O. Tolok. - Dniprodzerzhynsk: DDTU, 95p.
10. Tiuplia, L.T. (2004) Sotsialnarobota (teoriiia i praktyka) [Text]: navch. posibnyk / L.T. Tiuplia, I.B. Ivanova. – K.:Un-t «Ukraina», 408 p.