

Дүйсенова С.М.
**Әлеуметтік жүйе ретінде
ұйымның рөлі**

Мақалада ғылыми менеджмент негіздері, әлеуметтік жүйе ретіндегі әлеуметтік қорғау ұйымдары, әлеуметтік жұмыстағы басқарудың жалпы функциялары қарастырылады. Мақаланың мақсаты – әлеуметтік басқару теорияларымен таныстыру, әлеуметтік жұмыстың ұйымдастырушылық құрылымын көрсету. Әлеуметтік басқарудың теориясы, методологиясы және механизмдерін игеру болашақ әлеуметтік жұмыскерлерге әртүрлі халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің ұйымдарында басқарушылық, ұйымдастырушылық және әкімшілік жұмыс жүргізулеріне септігін тигізеді. Халықты әлеуметтік қорғау жүйесінде әлеуметтік қызмет көрсету деген ұйым түрі бар. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері бұл меншік түріне тәуелсіз әлеуметтік қызмет көрсететін мекемелер және құқықтық білімі жоқ осы саладағы кәсіпкерлікпен айналысатын азаматтар. Ұйымдастырушылық-құқықтық формадағы қызмет көрсету мекемелері: мемлекеттік, коммерциялық, аралас, қайырымдылық, діни және қоғамдық. Мақалада әлеуметтік қызмет көрсетудің орындалуы көрсетіледі. Сонымен қатар әлеуметтік қызметтің әртүрлі типтері көрсетіледі. Ұйымның мінездемесін білу маңызды, өйткені олар ұйым құрылымының спецификалық бөлігі болып табылады. Мұндай мінездемелер ұйымды жеке адам немесе тұлға ретінде сипаттайды. Құрылымдық сипаттау ұйымның іштей құрастырудың ерекшелігін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді, оларды сандық сипаттап, осы сипаттаудың негізінде ұйымдарды өзара салыстырады. Сонымен қатар автор ұйымдардың негізгі ішкі және сыртқы өзгерістері мен ұйымға жанама әсер ететін ортаның негізгі факторларын анықтады. Қазіргі ұйымдарға сыртқы айналадағылардың өзгеруі мен өзгерулердің ішкі айнымалыларда жүзеге асыруға бейімделуі қажетті.

Түйін сөздер: басқару әлеуметтануы, ұйым, әлеуметтік жүйе, ұйымдастыру формалары, ұйымдастыру факторлары.

Duysenova S.M.
**The role of the organization
as social system**

The article covers the basics of scientific management, the organization of social protection as a social system, general management functions in sociology. The purpose of the article - introduction to the theory of social control, to show the organizational structure of sociology. The organization is a member of the social system, the most common form of human community, the primary unit of society. It can not exist without society and society can not exist without the institutions that it creates for its existence. But, as an independent subsystem of society, the organization has its own characteristics, interests, values, offers the public the products of their activities, their services and imposes certain requirements of the society. As you know, quite a new trend of sociology practice. The social protection system has developed this type of organization as a social service. Under the social services understand the enterprises and institutions regardless of ownership, providing social services, as well as citizens engaged in entrepreneurial activity on the social services of the population without a legal entity. It creates social services following legal forms: public, commercial, mixed, charitable, religious and social. The article shows the implementation of social services. And also create different types of social services. The study of the characteristics of the organizations is necessary because they are specific features of the structure of the organization. These characteristics describe the organization like personality or physical traits that describe individuals. Structural characteristics make it possible to highlight the features of the internal structure of the organization, to describe them quantitatively compare the organization with each other on the basis of these descriptions. Contextual characteristics describe the organization as a whole, including its size, technology and equipment that it uses, and the goals that it pursues. The author also revealed the main internal and external variables of the organization, and the main factors of the medium indirect impact on the organization. The modern organizations need to adapt to changes in the external environment and make changes in the internal variables.

Key words: management sociology, organization, social system, forms of organization, the organization factors.

Дүйсенова С.М.
**Роль организации как
социальной системы**

В статье рассматриваются основы научного менеджмента, организации социальной защиты как социальной системы, общие функции управления в социологии. Цель статьи – ознакомить с теориями социального управления, показать организационные структуры социологии. В статье показываются выполнения социальных услуг. А также создаются различные типы социальных служб. Изучение характеристик организаций необходимо, поскольку они являются специфическими чертами строения организации. Эти характеристики описывают организации подобно личностным или физическим чертам, описывающим отдельных людей. Структурные характеристики дают возможность выделить особенности внутреннего строения организации, описать их количественно и сравнивать организации между собой на основе этих описаний. Контекстные характеристики описывают организацию в целом, включая ее размер, технологии и оборудование, которые она использует, и цели, которые она преследует. Также автор выявил основные внутренние и внешние переменные организации, и основные факторы среды косвенного воздействия на организацию. Современным организациям необходимо приспосабливаться к изменениям во внешнем окружении и осуществлять изменения во внутренних переменных.

Ключевые слова: социология управления, организация, социальная система, формы организации, факторы организации.

ӘЛЕУМЕТТІК ЖҮЙЕ РЕТІНДЕ ҰЙЫМНЫҢ РӨЛІ

Кіріспе

Ұйымды толық түсіну үшін, біріншіден, жалпы жүйе не екенін білген жөн. Жүйе дегеніміз – қоршаған ортадан ақпарат алып, оны өңдеп және қайтадан сыртқа шығаратын өзара байланысты элементтерден құралған жиынтық.

Олар келесідей қызмет көрсетеді [1]:

- материалды көмек;
- үй ішіндегі көмек;
- стационар жағдайында көмек;
- уақытша баспана беру;
- әлеуметтік қызмет көрсету мекемелеріндегі түсте болу уақытын ұйымдастыру;
- кеңес беру;
- балалар мен отбасыларға әлеуметтік патронаж;
- әлеуметтік бейімделу мен реабилитация.

Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің түрлері: халыққа әлеуметтік қызмет көрсету орталығы, кәмелетке толмағандарға арналған әлеуметтік қалпына келу орталығы, балалар мен отбасыларға арналған әлеуметтік көмек көрсету орталығы, ардагерлерге арналған интернат, балалар үйі, мүмкіншілігі шектеулі балалардың қалпына келу орталығы, жедел әлеуметтік көмек көрсету орталығы, тұрақты тұратын жері жоқ адамдарға арналған қалпына келу орталығы, әлеуметтік приют, дағдарыстық орталық, жедел психологиялық көмек көрсету орталығы және т.б.

Негізгі бөлім

Сыртқы ортадан тәуелділігін қоршаған ортадан ресурстар алып және оны қоғамға қайтадан әлеуметтік қызмет ретінде беруінен көруге болады. Ұйымдар туралы ғылым ашық және жабық жүйелердің айырмашылығын көрсетіп берді. Жабық жүйе сыртқы ортаға тәуелді емес, ол автономды және сыртқы ортамен байланыс жасамайды. Сыртқы орта тұрақты болса, ұйым жұмысына кедергі туғызбаса және өз әсерін тигізбесе, ұйымды басқару оңай. Менеджменттің ерте концепциялары (ғылыми менеджмент) ұйымды жабық жүйе ретінде қарастырған.

Ұйым сыртқы орта ресурстарын пайдаланады және оған өз қызметтерін ұсынады. Ұйым үнемі сыртқы ортаға бейімделіп отырады: ол өзіне керекті ресурстарды табады, сыртқы орта әсерін қабылдап, оларға жауапты реакция береді, қоршаған ортаға өз қызметтерін ұсынады, сыртқы орта факторларының өзгеруіне және белгісіздік алдында өзінің ішкі қызметін дұрыстап және бақылайды. Әлеуметтік қызметтер үнемі әлеуметтік жағдайға тәуелді болады және елде орын алған әлеуметтік құбылыстарға (жұмыссыздық, миграция, жетімдік, мүгедектік, нашарлық, маскүнемдік, кедейшілік) әсерін тигізеді. Ұйымдастырушылық жүйенің келетін ақпараттарына жұмыскерлер (әлеуметтік жұмыскерлер мен әлеуметтік жұмыс мамандары), ақпараттық, материалдық және қаржылық ресурстар. Әртүрлі әлеуметтік технологияларды қолдану нәтижесінде клиенттердің сұраныстарын қанағаттандыруға арналған тауарлар мен қызметтерге айналады. Әлеуметтік қызмет дегенде клиентке жасалатын әлеуметтік қызмет пен көмекті айтамыз. Әлеуметтік қызметтің клиенті болып қиын өмірлік жағдайға тап болған азаматтарды жатқызамыз.

Ұйымның жалпы мінездемесі [2]:

Ресурстар. Ұйым қолданатын негізгі ресурстар: еңбек, қаржылық, материалдық, технологиялық және ақпараттық.

Сыртқы ортадан тәуелділік. Қоршаған ортамен әрекет етпейтін бірде бір ұйым жоқ. Ұйым сыртқы ортаға тәуелді, ресурстары мен тұтынушылық қатынастары жағынан.

Еңбектің көлденең бөлінісі. Барлық жұмыс компоненттерге бөлінеді. Мұны әдетте еңбектің көлденең бөлінісі дейді.

Бөлімшелері. Еңбектің көлденең бөлінісінің нәтижесінде арнайы мақсаттарға жететін және спецификалық міндеттерді орындайтын бөлімшелер құрылады.

Еңбектің тігінен бөлінісі. Жұмысты құрамдас бөліктерге бөлу ісі қызметтің координациясын талап етеді. Топтың жұмысы жемісті болу үшін оның жұмысын әлдекім бақылап отыруы қажет. Басқарудың бар мазмұны да басқалардың әрекеттерін бақылаумен сипатталады.

Ричард Дафт ұйым мінездемесін екіге бөледі: құрылымдық және контекстілік. Құрылымдық мінездеме ұйымның ішкі құрылымының ерекшеліктерін көрсетуге, олардың санын көрсетуге және мынадай сипаттамалар бойынша салыстыруға мүмкіндік береді:

Формальдылық – ұйыммен қолданылатын жазбаша құжаттардың саны. Құжаттарға нұс-

қаулықтар, техникалық сипаттамалар, бұйрықтар мен уставтар кіреді. Мұндай жазбаша құжаттар ұйымның қызметін сипаттайды. Формальдылық әдетте ұйымда қолданылатын құжаттар бетінің санымен өлшенеді.

Мамандану (еңбек бөлінісі) – ұйымның міндеттері қаншалықты мамандану белгілері бойынша бөлінгенін көрсетеді. Егер мамандану төмен болса, бір маман бірнеше қызмет атқарады.

Билік иерархиясы – ұйымда кім кімге бағынатынын және әр маманның жауапкершілігін көрсетеді. Ұйым құрылымындағы иерархия тік сызықтармен көрсетіледі.

Орталықтану – егер шешім қабылдайтын жұмысшылар иерархияның жоғарғы жағында орналасса, онда ұйым орталықтанған. Ал төменгі жағынан қабылданса, онда ұйым орталықтанбаған.

Кәсібилік – жұмыскерлердің формальды білімі мен даярлық дәрежесі. Кәсібилік әдетте ұйым қызметкерлерінің оқуға жұмсаған орташа жылдарының көрсеткішімен сипатталады.

Контекстілік мінездемелер ұйымды жалпылай сипаттайды, оның ішінде ұйым пайдаланатын көлемі, технологиясы, құрал-жабдықтары және алға қойған мақсаттары бар. Одан басқа ұйымға әсер ететін және оның құрылымдық мінездемесін құратын қоршаған ортаны да сипаттайды [3]:

Көлемі. Ұйымның, ондағы жұмыс істейтін адамдар санының мөлшері. Ұйымды ашық жүйе ретінде қарастырғандықтан, оның қызметін тұтынушылар саны да көлемге әсерін тигізеді.

Ұйым қолданатын технологиялар. Бұл – құрал жабдықтар, қызмет және өндіріс әдісі арқылы ұйым келетін ақпараттарды тұтынушыларға ұсынатын қызметтер мен тауарлар.

Қоршаған орта – ұйымның қызмет ету аясы, тұтынушылар, өндірушілер, қаржылық орта және үкімет.

Мақсат пен стратегия – ұйымның міндеттері мен олардың орындалу жолдары.

Мәдениет – барлық қызметкерлерге ортақ құндылықтар, көзқарастар, сенімдер жиынтығы. Осы негізгі құндылықтар қызметкерлер міндеттемелері, жүріс-тұрыс этикасы мен ережесі, тиімділік және клиентке қызмет көрсетуде көрініс табады.

Аталған құрылымдық және контекстілік мінездемелер бір-біріне әсер етуі мүмкін. Осы мінездемелер ұйым туралы құнды ақпарат болып табылады.

Ішкі өзгерістер дегеніміз – ұйым ішіндегі жағдайлық факторлар [4]. Негізгі ішкі өзгеріс-

терге мыналар жатады: мақсаты, құрылымы, міндеттері, технологиясы және адамдар.

Мақсаттар – бірге жұмыс істей отырып топтың жетуге мақсатталған қорытындысы немесе жағдайы. Мақсаттар ұйым қызметінің негізгі бағыттарын және қызметінің әр этапына байланысты жұмысын нақтылап көрсетеді. А.И. Пригожин мақсат-міндет, мақсат-бағдар, мақсат-жүйені бөледі. Мақсат-міндеттер – жоғарғы ұйымдық жүйемен (мемлекетпен) берілетін бұйрықтар, тапсырмалар, жоспарлар және нарықтың объективті сұраныстары. Мысалы, федералды қамту қызметінің аймақтық басқармасына запасқа кеткен әскерилерді демеумен қамтамасыз ету мақсаты қойылған. Мақсат-бағдар ұйым арқылы іске асатын (марапат алу, нарықта жақсы жетістіктерге жету) қызметкерлердің жалпы және индивидуалды қызығушылықтарын бейнелейді. Мақсат-жүйелер бәсекелес пен басқа да сыртқы өзгерістер жағдайында ұйымның қызмет атқаруын қамтамасыз етеді.

Ұйымда әртүрлі мақсаттар болады және олардың әрқайсысы әртүрлі функция атқарады. Ең басты айырмашылығы – ұйымның стратегиялық міндеттері немесе ресми мақсаттары және күнделікті қызметіндегі оперативті (жедел) мақсаттары арасындағы айырмашылық. Әлеуметтік сферада мұндай мақсаттар мыналар бола алады: азаматтарды әлеуметтік-тұрмыстық қызметпен қамтамасыз ету, кәметке толмағандар қаңғыбастығының профилактикалық жұмысы, балалар мен отбасын қорғау құқығы, азаматтардың денсаулығын қорғау, білім беруді нығайту, рухани және материалдық сұраныстарды қанағаттандыру, құқық қорғау, қақтығыстар мен келеңсіздіктерді шешу, құқықтық көмек беру және т.б. Ұйым құрылымы – ұйымның мақсатқа барынша тиімді қол жеткізуге мүмкіндік беретін функционалды аумақтар мен басқару деңгейінің өзара қатынасы. Формалды ұйымдар бірнеше басқару деңгейлері мен бөлімшелерден тұрады. Мысалы, халықты әлеуметтік қорғауды басқарудың құрылымы бірнеше функционалды аумақтардан тұрады, яғни халықты әлеуметтік қорғауды қамтамасыз ететін бөлімшелер. Ұйымдағы еңбектің тігінен бөлінісі басқару деңгейлерінің иерархиясын білдіреді, әр деңгейдегі адамдардың формалды бағынуы.

Міндеттер – алдын ала қойылған мерзім ішінде белгілі бір әдіспен орындалатын жұмыс немесе жұмыс бөлігі. Әрбір қызмет ұйымның мақсатқа жетуі үшін қажетті үлес ретінде

қарастырылатын бірқатар міндеттерден тұрады. Айқын міндеттер қызметкерлердің қызметтік нұсқаулықтарында көрсетіледі.

Технология – физикалық материалдарды, адамдарды, ақпаратты немесе затты қалаулы қорытындыға айналдыратын әдіс, құрал. Технология – бұл қалаулы айналулар үшін қажетті білім, құрал-жабдық, инфрақұрылым және кәсіби дағдылар үйлесімі немесе жиынтығы. Әлеуметтік жұмыста қолданылатын технологиялар – бейімделу, қалпына келу, қамтамасыз ету, сақтандыру, көмек, демеу және т.б.

Адамдар.

Қызметтің сәтті іске асуына және жеке жүріс-тұрысқа әсер ететін факторлар:

Қабілеттіліктер. Ұйым нақты жұмысшының қандай қызметті, жұмысты орындайтындығы туралы сұрақтарды шешу барысында, қабілеттердің айырмашылығын әркез қолдана бастайды;

Алдын ала қалыптасу. Алдын ала қалыптасу арнайы бір салаларда нақты іс-әрекетті тиімді қолданудағы қабілеттіліктерді игеруді жеңілдетеді;

Қажеттіліктер – бір нәрсенің жетіспеушілігіндегі психологиялық немесе физиологиялық ішкі күйлер;

Күту – бұрынғы тәжірибе мен қазіргі жағдайлардың бағалауына сүйене отырып, адамдар өздерінің жүріс-тұрыстарының нәтижесіне сәйкес күтуді қалыптастырады;

Қабылдау – бұл түйсіктен алатын стимулдарды интеллектуалды сезіну. Адамдар айналасында шынайы болып жатқанға емес, керісінше шынайы болып жатқанды қабылдауға көңіл аударады. Қабылдау адамның қажеттілікті сезінуі мен сол жағдайдағы күтудің қандай екендігін анықтайды;

Әлеуметтік бағдарлар. Бағдарлар біздің жиі өзара әрекеттесуіміздегі адамдардың әсері арқылы қалыптасады;

Құндылықтар – бұл ненің жақсы, ненің жаман екендігі туралы жалпы сенім.

Құндылықты бағдарлар адамдардың іс-әрекетін анықтайды. Субъектінің жүріс-тұрысы сөз арқылы жеткізгенге қарағанда, басқа да құндылықтарға бағдарлануына байланысты құндылықтар әр түрлі және қарама-қарсы болады.

Қорытынды

Басқарушылық тәжірибеде ішкі айнымалылар өзара байланысты екендігін білу керек. Ішкі айнымалылар әлеуметтік бөлікті иеленуіне байланысты әлеуметтік-техникалық жүйе

аралық (ұйымдарда жұмыс істейтін адамдар тобы мен олардың жұмысының координациясы) пен техникалық (демалыс күндері сол ұйымға кіретін ауыстыру кезінде қолданылатын материалдар, құралдар, машиналар, жұмыс процедуралары). Ұйым әлеуметтік және техникалық жүйенің бір-бірінің қажеттілігіне қызмет көрсетуінің құрылуына байланысты құрылымданады. Сыртқы факторлар 2 негізгі топтарға бөлінеді: ұйымға тікелей және жанама әсер ету [5]. Тікелей әсер ету ортасының факторлары ұйымдастырудың операцияларына тікелей әсер ету мен ұйымдастыру операциясына үздіксіз әсер етуді қосады. Оларға: қорларды тасушы, еңбек қорлары, мемлекеттік реттеудегі заңдылықтар мен органдар, қолданушылар мен бәсекелестер, профсоюздар. Жанама әсер ету факторларына тікелей ұйымдарға әсер етпейтіндер жатады: экономиканың күйі, ғылыми-техникалық өзгеріс, әлеуметтік-мәдени және саяси өзгеріс, халықаралық жағдайлар. Ұйымға тікелей әсер ету ортасының схемасы өзіне:

1. Материалдық, еңбектік, қаржылық және ақпараттық қорларды жеткізушілер. Әлеуметтік сфераны ұйымдастыру негізінде бюджетті болып келеді. Бюджетті ұйым ақылы емес базалық белгіге жауап береді (негізгі іс-әрекет кіріс алуға мақсат қоймайды). Әлеуметтік сфераның ұйымы негізгі іс-әрекетке зиян келтіруге емес, керісінше кәсіпкер іс-әрекетінің көмегі арқылы ұйымның мақсатына жетуіне байланысты кәсіпкерлік іс-әрекетті жүзеге асыруы мүмкін. Бюджеттік ұйым нормативті-құқықтық база негізінде құрылады. Бұл азаматтардың ерікті бірігуіндегі бюджеттік ұйымды қоғамдық және діни ұйымдардан ерекшелейді (алайда олардың іс-әрекеттері сәйкес заңдармен реттеледі).

2. Заңдар мен мемлекеттік органдар.

Әлеуметтік сферадағы ұйымның негізгі іс-әрекеті заңнамалық актілері болып табылады. Олар Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары мен өзіндік басқару органдары арқы-

лы құрылады. Негізгі құжаттарды атап өтеміз. Қазақстан Республикасының заңдары: «Халыққа әлеуметтік қызмет көрсетудің негізі туралы», «жетім балаларды әлеуметтік қорғау», «Қанғыбастар мен еріксіз көшірілгендер» және т.б. Әлеуметтік сфералар ұйымы басқа да ұйымдар сияқты сәйкес заңдарға әсер ететін сақтандыру салығын бюджеттен тыс қорларға атап өту керек. Мемлекеттік органдар келесі тапсырмаларды орындайды: Экономика құрылымының құқықтық негізін реттейді және құрады; бекітушілік және қаржылай саясатты өткізеді, пайдаларды орналастыру сферасындағы іс-әрекет сферасында қорларды орналастыруға әсер етеді.

3. Тұтынушылар. Ұйымның жандануы оның тұтынушыларды табу қабілетімен оның сұраныстарын қанағаттандыруға байланысты. Ақылы емес және мемлекеттік ұйымдарды осындай тұтынушыларды иеленеді. Билік пен оның аппараты азаматтардың қажеттілігін қамтамасыз ету үшін қалыптасады. Әлеуметтік сфера ұйымының тұтынушыларының клиенті – Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылады, қиын өмірлік жағдайдағы болатын азаматтығы жоқ адамдарға немесе шетелдік мемлекетке әлеуметтік көмектер көрсетіледі.

4. Бәсекелер. Көптеген жағдайларда тұтынушылар емес, бәсекелестіктер нені қандай бағаға сату керектігін анықтайды. Ұйымдар тұтынушылардың қатынасымен ғана емес, сонымен бірге еңбектік қорларға, материалдарға, техникалық инновацияларды қолдану құқықтарымен де бәсекелеседі. Қазіргі уақытта барлық әлеуметтік қызметтердің барлығы құрылымданғандықтан, бәсекелестік сезінбейді деп нақтылайды. Әлеуметтік көмектердің жоғары болғаны соншалықты, мемлекеттік, муниципалды әлеуметтік қызметтерге енгізілген кепілдемелер бірге орындалмайды. Сондықтанда қоғамдық және діни ұйымдардың өздерінің клиенттері болғандықтан, олар бір-бірімен бәсекеге түспейді.

Әдебиеттер

- 1 Халикова Г. Р. Менеджмент в социальной работе // Молодой ученый. – 2014. – №20. – С. 541-543.
- 2 Фененко Ю.В. Социология управления: учебное пособие / Ю.В. Фененко. – М.: ПКЦ Альтекс, 2005. – 236 с.
- 3 Тощенко Ж.Т. Социология управления: учебник. – М.: Центр социального прогнозирования и маркетинга, 2011. – 300 с.
- 4 Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003. – 863 с.
- 5 Прохоров А.П. Русская модель управления. – М., 2003.

References

- 1 Khalikov G.R. Management in social work//The young scientist. – 2014. – №20. – P. 541-543.
- 2 Fenenko Yu.V. Management Sociology: Textbook /Yu.V. Fenenko. – M.: PKCAltex, 2005. – 236 p.
- 3 Toshchenko Zh.T. Management Sociology. Textbook. – M.: Social Forecasting and Marketing Center, 2011. – P. 300.
- 4 Prigogine A.I. Methods of development organizations. – M.: MCFER, 2003. – 863 p.
- 5 Prokhorov A.P. «Russian management model». 2003