



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Основная образовательная программа бакалавриата по направлению
подготовки 040100 «Социология»
Профиль «Общая социология»**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

«Гендерные особенности менеджмента в социально-культурной сфере»

Выполнила:

Студентка 4 курса
Направления «Общая социология»
Смиренская Екатерина Сергеевна

Научный руководитель:

к. и. н., доцент. Ушакова Валентина Григорьевна

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования гендера, менеджмента и социально-культурной сферы	7
1.1 Терминологические особенности и основные компоненты гендерной теории.....	7
1.2 Современный менеджмент: теоретические подходы к анализу.....	10
1.3 Понятие и структура социально-культурной сферы	14
Глава 2. Гендерные особенности в системе управления.....	20
2.1 Гендерная сегрегация на рынке труда.	20
2.2 Теоретические аспекты анализа стилей управления	24
2.3 Гендерные особенности управленческой деятельности в социально-культурной сфере.....	27
Глава 3. Эмпирическое исследование гендерных особенностей управления в социально-культурной сфере	32
3.1 Программа эмпирического исследования.....	32
3.2 Аналитическая часть эмпирического исследования.....	35
3.3 Выводы	43
Заключение.....	45
Список литературы.....	47
Приложение 1.....	52
Приложение 2.....	56

Введение

В условиях постиндустриального общества услуги стали одной из значимых составляющих экономики. С повышением уровня жизни растут и потребности в услугах в различных отраслях, в том числе и в социально-культурной сфере. Услуги, предоставляемые в данной сфере, направлены на удовлетворение социальных и культурных потребностей людей. По данным Международной Организации Труда, на 2016 г. в глобальной сфере услуг работает 42,6% всех мужчин и больше половины всех женщин. В России на 2015 г. 70% работников сферы обслуживания, жилищно-коммунального хозяйства, торговли и родственных видов деятельности – женщины.¹

Анализ изменений, происходящих в современном менеджменте, показывает, что соотношение количества мужчин и женщин на управленческих должностях стремительно изменяется. На протяжении многих десятилетий отмечается преобладание женского населения (в настоящее время доля женщин в России составляет примерно 54%). Не смотря на то, что женщины на протяжении нескольких десятилетий опережают мужчин в охвате высшим образованием, гендерный разрыв на высших должностях продолжает существовать. В нашей стране благодаря более высоким достижениям в образовании шанс женщины стать топ менеджером организации в 1,4 раза выше.² Тем не менее, руководители (представители) органов власти и управления всех уровней, включая руководителей организаций в России на 61% - мужчины.³

Тема гендерных особенностей менеджмента в социально-культурной сфере, по нашему мнению, вызывает огромный интерес с социологической точки зрения. Складывается ситуация, когда женщины не могут или не хотят использовать свое преимущество в уровне образования и занять высокие позиции в сфере управления организации, в том числе и в социально-культурной сфере. Этим фактом обусловлена **научная актуальность** проблемы нашего исследования. С практической точки зрения гендерные аспекты менеджмента в социально-культурной сфере также вызывают интерес, т.к. город Санкт-Петербург занимает первое место в рейтинге «10 лучших

¹ Федеральная служба государственной статистики; Женщины и мужчины России - 2016 г. [электронный ресурс] http://www.gks.ru/bgd/regl/b16_50/Main.htm (дата доступа 01.05.2017)

² «У женщин больше шансов стать начальниками» от 28 ноября 2016, источник: Известия [электронный ресурс] <https://news.mail.ru/society/27934913/?frommail=10> (дата доступа 05.02.2017)

³ Федеральная служба государственной статистики; Женщины и мужчины России 2016; статистический сборник С. 95

туристических направлений по России»⁴, что влечет за собой высокий уровень конкуренции среди организаций, занятых в данной сфере. Следовательно, привлечение женщин-специалистов в эту сферу могло бы положительно повлиять на ситуацию.

Степень разработанности проблемы исследования. Плюрализм взглядов социологов, менеджеров, психологов на гендерные особенности менеджмента позволил всесторонне рассмотреть эту проблему. Социологическим исследованиям проблем личности, её ценностных ориентаций и социальных установок посвящены работы М.Вебера, Е.Ильина, Т.Парсонса, Р. Оуэна, П.Сорокина, В.А. Ядова. Гендерные различия в управленческой деятельности выделяются при анализе таких специфических для менеджмента ситуаций и характеристик, как мотивация достижений и мотивация избегания успеха (Дж. Аткинсон, Д. МакКлеланд, М. Хорнер, Г.А.Турецкая), атрибутирование профессиональной успешности (К. Доу, С. Кислер), управленческий стиль (Дж.Роузнер, А.Е.Чирикова, М.Хеннинг, А.Жарден), модель поведения, доминирующая в организационной культуре (Ф.Герцберг, Г.Хофстед, Д.Боллинже, А.И.Наумов), взаимодействие во властной структуре организации (С.Чаффнис и др.).

Целью данной работы является выявление на основе теоретического и эмпирического анализа гендерных особенностей менеджмента в социально-культурной сфере и определение рекомендаций по их оптимальному использованию.

Объектом исследования в нашей работе являются мужчины и женщины-менеджеры среднего и высшего звена.

Предмет выпускной квалификационной работы - гендерные особенности и различия в стилях управления в организации.

В процессе работы над дипломной работой для успешной реализации поставленной цели и наиболее полного рассмотрения объекта и предмета мной были поставлены следующие **задачи**:

- изучить понятийный аппарат и основные компоненты гендерной теории, менеджмента и социально-культурной сферы
- изучить подходы к гендерной сегрегации на рынке труда
- рассмотреть основные стили руководства в организации
- изучить стили управления организациями
- выявить гендерные отличия в управленческой деятельности в социально-

⁴ Официальный сайт администрации Санкт-Петербурга [электронный ресурс] https://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/news/104110/ (дата доступа 20.05.2017)

культурной сфере

- провести эмпирическое исследование по данной проблематике

Гипотезами исследования стали:

- стиль руководства менеджера социально-культурной сферы подвержен влиянию гендера;
- менеджер социально-культурной сферы обладает в большей части феминным гендером;
- изменение уровня менеджмента в социально-культурной сфере влияет на гендер управленца: с повышением уровня менеджмента увеличиваются маскулинные качества управленца

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные в ходе исследования данные могут быть рекомендованы к внедрению в организации, а также могут быть использованы и в других направлениях социально-культурной сферы.

В рамках отечественной и зарубежной литературы разработано немало количество теорий гендера, управления и взаимосвязи этих понятий, также описаны результаты многочисленных экспериментальных исследований как в социологии, так и в менеджменте. В данной работе предпринята попытка изучения гендерных особенностей менеджмента на примере исследования социально-культурной сферы.

В качестве теоретической и методологической основ выпускной квалификационной работы выступают работы теоретиков Дж. Митчелл, Г. Рубин, Б. Фридан, К. Миллет, Х. Хартман⁵ и др., которые проанализировали отношения между полами с точки зрения власти и дискриминации по признаку пола. Среди первых российских исследователей гендерных отношений можно назвать А.М. Коллонтай, И.Арманд. В советской науке основное внимание уделялось профессиональной деятельности женщин и сочетанию их общественных и семейных ролей. В настоящее время проблема гендерной идентификации и дифференциации активно разрабатывается такими российскими исследователями как Чирикова А.Е., Бодина Ю.Н, Кажаяева А.А., Хоткина З.А, Здравомыслова.

Феномен лидерства изучался многими исследователями (Р. Стогдилл, Т.В. Бендас, Е.С. Яхонтова⁶ и др.). Каждого лидера, руководителя отличает определенный стиль

⁵ Хрестоматия к курсу "Основы тендерных исследований". Под ред. Н.С. Григорьева, Л.Г. Луныкова. -М.: МЦГИ/ МВШСЭН, 2000.- 396с

⁶ Яхонтова Е.С. Эффективность управленческого лидерства. - М.: ТЕИС, 2002. — 501с

управления, авторами концепций стиля управления являются К. Левин, Р. Лайкерт, Р. Бэйлис, Ф. Фрайдлер, У. Реддин, Р. Блейк, Дж. Моутон, А.А. Русалинова и др.⁷.

Различия между мужским и женским стилем управления исследуют Э. Игли, Б. Джонсон, А. Стетам, Дж. Липман-Блюмен, Э. Мишель-Альдер, среди отечественных исследователей - А.Е. Чирикова, Е. Балабанова, Г.Г. Силласте, И.Н. Тартаковская⁸, Е. Гвоздева, В. Герчиков, Н.Д. Стрекалова, О.К. Самарцева⁹, Т.А. Фомина, С.Ю. Барсукова и др.

Методы исследования: анализ научной литературы, интерпретационный анализ, методы научного анализа, синтеза и обобщения полученной информации. В практическом разделе выпускной квалификационной работы в качестве эмпирических методов исследования гендерных особенностей менеджмента были использованы анкетный опрос, интервью и включенное наблюдение.

Структура исследования. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав (9 параграфов), заключения, списка литературы и двух приложений. Соответственно, в первой главе будет акцент на теоретические аспекты гендера, менеджмента, социально-культурной сферы, во второй главе будет рассмотрено их взаимодействие, а в последней главе будут представлены результаты практического исследования данной проблемы.

⁷ Мескон М.Х. Основы менеджмента/ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело, 2002. —704с.

⁸ Тартаковская И.Н. Карьера женщины в индустрии/ И.Н. Тартаковская// Человеческие ресурсы. - 2001. - №2. — С.36-41

⁹ Самарцева О.К. Мужчина и женщина в сфере бизнеса/ О.К. Самарцева, Т.А. Фомина // Социологические исследования. - 2000. - №3/4. - С. 57-62.

Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования гендера, менеджмента и социально-культурной сферы

1.1 Терминологические особенности и основные компоненты гендерной теории

Современная социологическая наука различает два понятия: гендер и пол. "Пол" - одна из самых сложных и многозначных научных категорий. В самом общем виде это слово можно обозначить как совокупность взаимно контрастирующих генеративных (от лат. *genere* - рождаю, произвожу) и связанных с ними признаков.¹⁰ Именно на основе пола изначально разделялись роли мужчины и женщины в обществе. Однако со временем науке стало понятно, что если рассматривать только биологические особенности женщин и мужчин, то найдётся больше сходств, а не различий. Последние же в основном проявляются в репродуктивных органах мужского и женского организмов.

Разделением людей только по биологическим признакам ограничиться нельзя: социальные роли, формы деятельности, различия в поведении и эмоциональных характеристиках также существенны. Антропологи, этнографы и историки уже давно установили, что представление о "типично мужском" или "типично женском" не всегда верно: что в одном обществе считается мужским занятием, в другом может определяться как женское.¹¹ Представление человека о себе обобщается, корректируется, изменяется, дополняется внешними (общественными) факторами, в результате чего формируется окончательная половая и сексуальная идентичность взрослого человека (биологические факторы развития дополняются социальными). Следовательно, социальные различия в поведении мужчин и женщин не могут быть сведены только к биологическим факторам.

Различие между двумя терминами "sex" (биологический пол) и "gender" (социокультурный пол) ввел психолог Р. Столлер. Его предложение о разведении биологической и культурной составляющих в изучении вопросов, связанных с полом, и дало толчок формированию особого направления в современном гуманитарном знании - гендерным исследованиям.¹² В словаре гендерных терминов можно найти следующее определение гендера - это сложный социокультурный процесс формирования

¹⁰ Бендас Т.В. Гендерная психология: Учебное пособие, СПб., Питер, 2008, С.39

¹¹ Берн Ш. Гендерная психология. / Ш. Берн 2-е междунар. изд. — М. ; СПб.: Олма-Пресс: прайм-Еврознак : Нева, 2002, С. 45

¹² Боровкова И. В. Изменение социальных ролей мужчин и женщин, как феномен в современной культуре // Молодой ученый. — 2012. — №4, С. 512

(конструирования) обществом различий в мужских и женских ролях, поведении, ментальных и эмоциональных характеристиках, и сам результат - социальный конструкт гендера¹³. Гендерная система отражает культурные ожидания и оценки, которые адресуются людям в зависимости от их пола. Гендер как социальный пол формируется социумом как некая модель женщин и мужчин, которая определяет их положение и роль в обществе и его институтах (политической структуре, семье, культуре, экономике и образовании, и др.). Таким образом, гендерная система отражает культурные оценки и ожидания, присущие людям в зависимости от их пола. В ходе гендерных исследований рассматриваются какие роли, ценности, нормы, черты характера предписывает общество мужчинам и женщинам через системы разделения труда, социализации, культурные ценности и символы, чтобы выстроить традиционную гендерную асимметрию и иерархию власти. Большой вклад в исследование гендерных отношений внесли теоретики Дж. Митчелл, Г. Рубин, Б. Фридан, К. Миллет, Х. Хартман¹⁴ и др., которые проанализировали отношения между полами с точки зрения власти и дискриминации по признаку пола.

При рассмотрении гендерных характеристик изучается идентичность мужчин и женщин и её составляющие: представления, роли, стереотипы, установки, связанные с половой дифференциацией, стратификацией и иерархизацией. Непрямая зависимость мужских или женских черт характера от биологического пола уже выводила исследователей на размышления о "природе" маскулинности (мужественности) и фемининности (женственности). Не биологический пол, а социокультурные нормы определяют в конечном счете внутренние качества, модели поведения, виды деятельности, профессии женщин и мужчин. Быть в обществе мужчиной или женщиной означает не просто обладать теми или иными анатомическими особенностями - это означает выполнять те или иные предписанные нам гендерные роли.

Гендерные роли - один из видов социальных ролей, набор ожидаемых образцов поведения (или норм) для мужчин и женщин.¹⁵ Эти роли зависят как от культуры данного общества, так и от исторической эпохи. Жесткая нормативность и поляризация

¹³ Словарь гендерных терминов [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/gender/010.htm> (дата доступа 04.04.2017)

¹⁴ Хрестоматия к курсу "Основы гендерных исследований". Под ред. Н.С. Григорьева, Л.Г. Луныкова. -М.: МЦГИ/ МВШСЭН, 2000.- 396с

¹⁵ Словарь гендерных терминов [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/gender/010.htm> (дата доступа 04.04.2017)

деятельности установок постепенно уступают место принципу индивидуальной вариабельности, которая зависит от половой принадлежности индивида, но отнюдь не сводится к ней.¹⁶ Мужчины и женщины не от природы созданы для выполнения определённых социальных ролей. Впервые об этом написала М. Мид в книге «Пол и темперамент» (наблюдаемые ею женщины и мужчины исполняли роли, иногда прямо противоположные принятым для каждого пола стереотипам).¹⁷ Женские движения 70-х годов декларировали, что традиционные женские роли сдерживают личностное развитие. Эта идея стала отправной точкой в концепции Сандры Бем, в основе которой лежит понятие андрогинии, согласно которой любой человек, независимо от его биологического пола, может соединять в себе традиционно мужские и традиционно женские качества.¹⁸ Именно это дает людям возможность менее жестко придерживаться полоролевых норм, свободно переходя от традиционно женских занятий к традиционно мужским и наоборот. Эту же идею в своих работах развивал Дж. Плек, говоря о расщепленности, или фрагментарности гендерных ролей, что нет единой роли мужчины или женщины.¹⁹ Каждый человек выполняет целый ряд разнообразных ролей: жены, бабушки, ученицы, сестры, дочери, подруги и т. д. Однако, данные роли не всегда совместимы между собой, что ведет к ролевому конфликту. Например, конфликт между ролью матери и ролью «business woman» всем хорошо известен. Таким образом, под термином гендерная роль можно понимать выполнение определенных социальных предписаний.

При изучении общества, если говорить об определенных моделях поведения, нельзя забывать про возникновение такого феномена как гендерный стереотип (закрепленное в культуре обобщенное представление или убеждение о том, как

¹⁶ Кон И. С. «Психология половых различий» [электронный ресурс] <http://www.psychology-online.net/articles/doc-175.html> (дата доступа 04.04.2017)

¹⁷ Mead M. «Sex and temperament in three primitive societies», [электронный ресурс] <https://personalwebs.coloradocollege.edu/~mduncombe/WS%20110/Mead.%20Sex%20and%20Temperament.pdf> (дата доступа 20.04.2017)

¹⁸ Bem S. The measurement of psychological androgyny // Journal of Consulting and Clinical Psychology. 1974. [электронный ресурс] <http://web.bvu.edu/faculty/goodfriend/documents/surveys/Sex%20Role%20Inventory/csp-42-2-155.pdf> (дата доступа 20.04.2017)

¹⁹ Pleck J. The Male Sex Role: Definitions, Problems, and Sources of Change [электронный ресурс] https://www.researchgate.net/profile/Joseph_Pleck/publication/229946925_The_Male_Sex_Role_Definitions_Problems_and_Sources_of_Change/links/545fa4ac0cf27487b450a8ef/The-Male-Sex-Role-Definitions-Problems-and-Sources-of-Change.pdf (дата доступа 25.04.2017)

действительно ведут себя мужчины и женщины²⁰). Важно не путать понятия гендерная роль и гендерный стереотип: возникновение гендерных стереотипов обусловлено тем, что исторически половые различия располагались над индивидуальными различиями личности мужчины и женщины. Ещё Платон когда писал об отличии всех женщин от мужчин, был убежден, что женщина как и мужчина могут принимать участие во всех делах, однако женщина во всем немощнее. Гендерные стереотипы - неотъемлемый элемент обыденного сознания. Стереотип, аккумулирующий коллективный опыт и внушенный индивиду в процессе общения с другими и обучения, помогает ему ориентироваться в жизни и направляет его поведение в определенное русло.²¹ Он выражает отношение, установку данной социальной группы. У разных групп и культур гендерные стереотипы совершенно противоположны.

Изменение гендерных стереотипов - процесс длительный и сложный. Тем не менее, происходит постепенная трансформация взглядов относительно социальной роли женщины в сторону их эгалитаризации, хотя это процесс нелинейный и неоднозначный (в нашей стране в том числе). Данная трансформация отражает, с одной стороны, перемены общественной позиции женщины, с другой - изменения самосознания, прежде всего самих женщин. Такие факторы, как пол, возраст и образование, оказывают наиболее существенное влияние на изменение гендерных представлений и установок.²²

Таким образом, гендер является социальным полом, который формируется с рождения и включает в себя такие модели поведения, которые соответствуют, по мнению общества, биологическому полу индивида. Многие философы, историки, социологи, психологи обосновывали мужские и женские различия. Однако нельзя утверждать, что не существует логичных, агрессивных, властных женщин или чувственных, пассивных, подчиняющихся мужчин. В обществе не встречается «чистой» мужественности или женственности. В каждой личности наблюдается "смесь" биологический, психологических и социальных признаков своего и противоположного пола.

1.2 Современный менеджмент: теоретические подходы к анализу

²⁰ Словарь гендерных терминов [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/gender/010.htm> (дата доступа 05.04.2017)

²¹ Глазунова В. С. Женщина-лидер под влиянием гендерных стереотипов, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016, С. 48

²² Кажаяева А.А. Смысл жизни глазами женщины, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016., С. 63

Термин «менеджмент» заимствован из английского языка, где глагол «manage» переводится как управлять, распоряжаться. Само слово же берет начало от латинского «manus» (рука, власть). В научный оборот термин был введен относительно недавно-с момента формирования менеджмента как отдельной научной дисциплины. Менеджмент как наука анализирует и описывает организационные отношения между людьми, которые имеют форму информационного обмена и связанные с осуществлением руководства деловыми и хозяйственными процессами.

В первых работах, посвященных проблематике управления (Ф. Тейлор, А.Файоль, А.К. Гастев, Х. Эмерсон), оно рассматривалось как жесткое субъект-объектное отношение, где субъектом выступал руководитель (начальник), а объектом – исполнитель (подчиненный).²³ В определенном смысле это соответствовало концепции М. Вебера об «экономическом» (рациональном) человеке и идеальной бюрократической организации. Классическая теория рассматривала управление как систему нормированных отношений, полностью поддающихся рационализации.

Неклассическая теория управления возникла как результат интерпретации в М. Фоллет, Ф. Ротлисбергера, Ф. Херцберга, Ч. Бернарда, Г. Саймона работ Э. Мэйо. Жесткая субъект - объектная схема управления была подвергнута критике и заменена субъект-субъектной схемой: человеческие отношения в процессе совместной деятельности стали признаваться доминирующим фактором производительности труда. «Экономический» человек уступил место человеку «социальному», для которого авторитет неформального лидера и санкции первичной социальной группы были не менее важны, чем требования формальных правил.

Появление общей теории систем (Л. фон Берталанфи, А. Раппопорт) и кибернетической теории управления (Н. Винер, У.О. Эшби, С. Бир) стимулировало исследование производственных организаций как целеустремленных и саморегулирующихся систем (Ч. Бернард, Г. Саймон, С. Оптнер, С. Черчмен, Р. Акофф), что вполне вписывается в концепции структурно - функционального анализа. Любой процесс совместной трудовой деятельности стал рассматриваться как организационная система, состоящая из формальной и неформальной подсистем, соответствующих

²³ Вайншток С.М. Социальная роль руководителя в системе организационно-управленческих процессов отраслевых структур, М., 2002 – С. 320

структур, статусов и ролей и их исполнения. Налаживание непосредственных управленческих связей становится профессиональной функцией менеджера («ситуационный подход в менеджменте»)²⁴

Общие функции менеджмента, которые отражают его содержание, были выделены А.Файолем в 1916г. в книге «Общее и промышленное управление». Он называет такие функции, как организация, планирование, координация, контроль и распорядительство. На сегодняшний день, к ним можно добавить мотивацию, информирование и развитие.

Существует несколько определений, которые справедливы для понимания сущности менеджмента:

- Менеджмент - это самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, направленной на достижение в рыночных условиях, намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.²⁵
- Менеджмент — это руководство не подчиненными и не институциональной структурой (учреждением, коммерческой или некоммерческой фирмой, их отдельным подразделением), а делом.²⁶
- Менеджмент- воздействие одного лица или группы лиц (менеджеров) на другие лица для побуждения действий, соответствующих достижению поставленных целей при принятии на себя менеджерами ответственности за результативность воздействия²⁷
- Менеджмент - встроенный в социальный процесс сознательно конструируемый и направляемый социально-культурный механизм регуляции отношений между участниками совместной деятельности, сочетающий их интересы, организацию и

²⁴ Тихонов А.В. От социологии менеджмента к социологии управления как научно исследовательской программе [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/ot-sotsiologii-menedzhmenta-k-sotsiologii-upravleniya-kak-nauchno-issledovatel'skoy-programme> (дата доступа 14.04.2017)

²⁵ Герчикова И.Н. Менеджмент: 3-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2000 С.8

²⁶ Веснин В. Р. Основы менеджмента. - М.: Институт международного права и экономики, 2003, С. 25

²⁷ Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Конспект лекций. Таганрог: ТРТУ, 2001. С.150

самоорганизацию, формальные и неформальные нормы, достижение продуктивных целей и устойчивости социальных связей²⁸

В нашей дипломной работе мы будем придерживаться последнему определению.

В условиях реформирования российской экономики деятельность менеджера характеризуется возрастающей стратегической, аналитической, инновационной и творческой направленностью, усилением персонального начала и ужесточением ответственности за принимаемые решения.²⁹ Конечная цель менеджмента состоит в обеспечении прибыльности, или доходности, в деятельности фирмы путем рациональной организации производственного процесса, а также эффективное использование кадрового потенциала при одновременном повышении квалификации, творческой активности и лояльности каждого работника.

Управление как социальный феномен занимает промежуточное положение между властью (принуждением, как угрозой насилия) и самоуправлением, при этом состав систем остается: везде могут выделяться субъект, объект, цель и средства ее достижения, но механизм и результаты разные. Отношения насилия и принуждения базируются на подчинении одних людей другим, на подчинении нижестоящих вышестоящим, на превращении людей в объекты манипулирования и, в конечном итоге, на отчужденности субъекта и объекта управления.³⁰

Наиболее сложным представляется вид трудовой деятельности, связанный с проведением в жизнь управленческих решений, что обусловлено большим разнообразием управленческих работ. Чтобы привести их в определённую систему, целесообразно выполнить отдельные функции, которые классифицируются по объектам и направлению управляющего воздействия, по этапам выполнения трудового процесса или по другим аспектам. Менеджер на основе науки об управлении воздействует на человека, тем самым обеспечивая достижение поставленных целей. Однако не все менеджеры играют одинаковую роль в организации: задачи, решаемые различными менеджерами, а также

²⁸ Тихонов А.В. От социологии менеджмента к социологии управления как научно исследовательской программе [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/ot-sotsiologii-menedzhmenta-k-sotsiologii-upravleniya-kak-nauchno-issledovatel'skoy-programme> (дата доступа 14.04.2017)

²⁹ Вяткина Н.В. Социально-статусные характеристики управленческой деятельности как детерминанты формирования информационного общества, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-statusnye-harakteristiki-upravlencheskoy-deyatelnosti-kak-determinanty-formirovaniya-innovatsionnogo-obschestva> (дата доступа 16.04.2017)

³⁰ О.Я. Гелих, В.Н. Минина Управление и власть: материалы междисциплинарного научного семинара СПб., 2004, С. 304

функции, выполняемые ими, не тождественны.³¹ Это связано с тем, что в организации существует иерархия и с тем, что существуют различные виды управленческой деятельности. Наиболее распространенным классификационным признаком управленческих кадров является отношение к подготовке, принятию и реализации управленческих решений.

Руководствуясь этим, всех управленческих работников делят на три категории: руководителей (принятие решений по важнейшим вопросам деятельности организации, направление и координация работы низших звеньев), специалистов (подготовка и реализация управленческих решений) и вспомогательный персонал (информационное обслуживание аппарата управления).

Несмотря на то, что все руководители организации выполняют управленческие действия, нельзя сказать, что все они занимаются одним и тем же видом трудовой деятельности. Отдельным руководителям приходится затрачивать время на координирование работы других руководителей, которые в свою очередь координируют работу менеджеров более низкого уровня и т. д. до уровня руководителя, который координирует работу неуправленческого персонала - людей, непосредственно производящих продукцию или оказывающих услуги. Такое вертикальное разделение труда образует уровни управления³².

Высший уровень управления организацией (Top management - высшее звено управления) может быть представлен председателем совета директоров, президентом, правлением. Это группа управленческих работников, которая обеспечивает интересы и потребности владельцев акций, вырабатывает политику организации и способствует её практической реализации. В связи с этим в высшем руководстве выделяют два подуровня: полномочное управление и общее руководство.

Руководители среднего уровня управления (Middle management - среднее звено управления) обеспечивают реализацию политики функционирования организации, разработанной высшим руководством, и отвечают за доведение более детальных заданий до подразделений и отделов, а также контролируют их выполнение. Специалисты, входящие в эту группу, имеют, как правило, широкий круг обязанностей и обладают большой свободой принятия решений. Это руководители отделений, директора

³¹ Абрамов Р.Н. Российские менеджеры: социологический анализ становления профессии, М. 2005. С. 278

³² Кузнецова Ю.В., Полесных В.И. Менеджмент: Учебн. пособие для ВУЗов. [электронный ресурс] http://books.ifmo.ru/book/66/menedzhment/_uchebnoe_posobie..htm (дата доступа 28.03.2017)

предприятий, которые входят в состав организации, начальники функциональных отделов.

Низший уровень управления (Lower management - низовое звено управления) представлен младшими начальниками. Это руководители, находящиеся непосредственно над рабочими и другими работниками (не руководителями). Это могут быть мастера, бригадиры, контролёры и другие администраторы, ответственные за доведение конкретных заданий до непосредственных исполнителей. Следует при этом отметить, что на всех уровнях управления руководители выполняют не только чисто управленческие, но и исполнительные функции. Однако с повышением уровня руководства удельный вес исполнительских функций понижается³³.

Таким образом, менеджмент – это совокупность принципов, форм, методов, приемов и средств управления производством и производственным персоналом с использованием достижений науки управления.³⁴ Организация, как правило, имеет три категории менеджеров – высшего, среднего и низшего звена. Само управленческое действие может рассматриваться как социальное действие. Профессиональная, коммуникативная и социальная компетентности должны включать в себя совокупность знаний и умений, обеспечивающих социально и управленчески значимое межличностное взаимодействие. Социальный образ развивающегося и успешного руководителя находит свое выражение в профессиональной готовности осознанно, своевременно и творчески решать многообразные управленческие задачи.

1.3 Понятие и структура социально-культурной сферы

Взаимосвязь социального и культурного, опосредованная деятельностью различных субъектов, рождает особую реальность, суть которой выражается понятием «социально-культурная сфера». Точкой отсчета в данном случае будет культура, которая вносит содержательный смысл в это понятие, указывает на сферу активности субъекта

³³ Токаренко Г.С. Организация контроля результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия. // Финансовый менеджмент №1. – 2005 [электронный ресурс] <http://dis.ru/library/detail.php?ID=25488> (дата доступа 28.03.2017)

³⁴ Лялин А.М. Менеджеры, которые нам необходимы // Высшее образование сегодня. – 2010. С. 68

деятельности.³⁵ Слово «культура» происходит от латинского cultura - возделывание, а позднее - воспитание, образование, развитие, почитание. Культура определяет степень развития той или иной сферы жизнедеятельности человека, степень развития самого человека. С данным понятием неразрывно связаны нормы и ценности, включая и общечеловеческие. Культурное пространство вызывает к жизни индивидуальные потребности граждан, создает условия, стимулирует и оказывает индивидуальные услуги по его освоению. В качестве субъектов культурной деятельности можно рассматривать личность, социальную группу или общность, общество, человечество в целом.

«Социальное» и «культурное» тесно переплетены, так как в любом социальном явлении всегда присутствует человек как носитель социальных ролей и культурных ценностей. Нематериальное производство в социально-культурной деятельности, можно представить, как производство культурных, духовных и социальных ценностей и продуктов.³⁶ Часть из них относится и к материальным ценностям и продуктам, так же, как сама культура несет в себе духовные нематериальные начала (знания, интеллект, мировоззрение и т. д.), а другой частью является материальное начало (памятники истории и культуры, картины, скульптура, шедевры письменности, музейные ценности и т. д.).

Социально-культурная сфера по сравнению с другими сферами жизнедеятельности предоставляет человеку возможность свободного выбора любого вида занятий, досугового общения между индивидами и группами людей.³⁷ Социальная сфера не ограничена деятельностью по социальному обеспечению и социальной защите определенных слоев населения. Понятие социально-культурной сферы включает разнообразные социальные институты, которые специализируются на данной функции. Иначе говоря, это совокупность предприятий, учреждений, организации и органов управления, осуществляющих производство, распределение, сохранение и организацию потребления товаров и услуг социально-культурного и информационного назначения,

³⁵ Михеева Н.А. Социально-культурная сфера в системе социального управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnaya-sfera-v-sisteme-sotsialnogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)

³⁶ Т.А. Фролова Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций, Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. [электронный ресурс] http://www.aup.ru/books/m204/1_4.htm (дата доступа 05.04.2017)

³⁷ Сташ С.М. Социологическое изучение социально-культурной сферы [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsiologicheskoe-izuchenie-sotsialno-kulturnoy-sfery> (дата доступа 04.05. 2017)

обеспечивая тем самым удовлетворение культурных и информационных потребностей населения.³⁸

Социально-культурная деятельность по существу может рассматриваться как самостоятельная подсистема общей системы социализации личности, социального воспитания и образования людей. Одновременно с этим она является важнейшей функцией государственных и негосударственных структур, сферой приложения усилий многочисленных общественных движений и инициатив, средством рационального использования свободного времени различных групп населения.³⁹ Социально-культурную сферу следует понимать как подсистему общества, выполняющую функцию воспроизводства социальных субъектов путем включения их в целенаправленный процесс социально-культурной деятельности по освоению и производству культурных ценностей в созданных на данный момент условиях – как в виде субъектно-объектных отношений, так и материально-предметных форм.⁴⁰

Главной целью социально-культурной сферы можно назвать обогащение духовной жизни людей, создание необходимых условий для социально-культурной деятельности.

К главным особенностям социально-культурной сферы можно отнести:

- труд работников социально-культурной сферы осуществляется в форме услуг;
- труд работников индивидуализирован. Социально-культурная сфера имеет дело с индивидуальными запросами людей с их разнообразными вкусами и настроением, что определяет особые требования к личным качествам работников сферы (например, высоко ценится умение и способность работать с людьми);
- социально-культурная сфера имеет дело с обслуживанием населения, поэтому территориальное размещение ее учреждений, организаций зависит от демографических факторов (численность, плотность, состав населения и т.д.);
- труд в социально-культурной сфере относительно в меньшей степени поддается механизации и автоматизации;
- услуги являются предметами потребления, однако услуги нельзя накапливать, услуга может быть потреблена лишь в момент производства;

³⁸ Карнаухова В. К. Сервисная деятельность / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М. : ИКЦ «МарТ», 2006. – С. 68.

³⁹ Киселева Т.Г., Красильников Ю.Д. Основы социально-культурной деятельности: учеб. пособие. М.: Изд-во МГУКИ, 2004. С. 12

⁴⁰ Сташ С.М. Социологическое изучение социально-культурной сферы [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsiologicheskoe-izuchenie-sotsialno-kulturnoy-sfery> (дата доступа 04.05. 2017)

- природный фактор не имеет огромного значения;
- труд работников социально-культурной сферы непроизводительный, т.к. этот труд не участвует в создании материальных благ;
- основные работники - специалисты со средним и высшим образованием, большая часть из которых женщины.⁴¹

Также необходимо отметить, что в современных условиях рынка данная сфера, помимо постоянного создания рабочих мест и увеличения своей доли в валовом внутреннем продукте страны, сокращает время обслуживания домашнего хозяйства, что повышает качество жизни населения.

Социально-культурная сфера неразрывно связана с понятиями сервиса и услуг. «Сервис» в русском и английском языках означает «обслуживание, предоставление разного рода услуг». Понятие «услуга» означает «действие, приносящее другому человеку пользу, благо, помощь».⁴² Данные действия имеют место как в межличностных отношениях, так и в экономической жизни социума. При этом характеристики сервисной сферы приобретают качественно новые параметры, присущие именно современному, постиндустриальному обществу. Практику сервисной деятельности в этом случае целесообразно понимать как обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны: специализированные структуры, производящие услуги, и потребители услуг.

В рамках социально-культурного сервиса обеспечивается удовлетворение потребностей через систему здравоохранения, рекреации и спортивной деятельности, освоение культурного, экономического и социального пространства - через систему общественно организованных и индивидуальных форм туризма и экскурсий. Труд работников социально-культурной сферы осуществляется в форме услуг. Социально-культурные услуги обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, физическое и духовное развитие личности. В частности, к социально - культурным услугам можем отнести медицинские услуги, услуги культуры, информационные и правовые услуги, услуги образования и т.д. Сам непосредственный процесс предоставления социально-культурных услуг представляется нам как сложный комплекс взаимодействия четырех

⁴¹ Иванов В. А. Сервисная деятельность / В. А. Иванов. - М. : Просвещение, 2006. – С. 163

⁴² Голоколелова М. А. Институт сервиса в современной России как объект социологического исследования [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/institut-servisa-v-sovremennoy-rossii-kak-obekt-sotsiologicheskogo-issledovaniya> (дата обращения 06.04.2017)

составляющих элементов: потребителя социально-культурной услуги, работника социально- культурного института, системы реализации, физического окружения.⁴³

Социально-культурная деятельность имеет несколько направлений. Во-первых, социально культурная деятельность сохраняет культуру, предотвращает её обесценивание, способствует передаче культурных ценностей из поколения в поколение.⁴⁴ Во-вторых, социально-культурная сфера направлена на удовлетворение духовных и культурных потребностей общества и обеспечение права на доступ к образцам искусства. И, в-третьих, социально-культурная деятельность подразумевает создание условий для содержательного досуга населения. Социально-культурная деятельность характеризуется целенаправленностью, свободой выбора, добровольностью, инициативностью, многообразием видов на базе различных (общественных, культурных, познавательных, социально-бытовых, семейных, профессиональных) интересов населения, а также обусловлена национально-этническими, региональными особенностями и традициями.⁴⁵

Ф. Котлер указывает на то, что успех любой сервисной организации или предприятия заключается в усвоении правила: «Победа на современном рынке возможна только в том случае, если компания ориентирована на клиента; своим целевым потребителям она должна предоставлять максимальную ценность».⁴⁶ Действительность, которая создается в процессе обслуживания, довольно хрупка, и разрушается порой при незначительных на первый взгляд противоречиях: равнодушие или нарочитая, неискренняя любезность сервисного служащего, который взаимодействует с клиентом, неверно выбранный стиль поведения с потребителем из-за недостаточно сформированных умений работника, ошибки разработчиков услуг в дизайне помещения сервисной компании, расположения наличной информации о ее деятельности, предлагаемых услугах, недостаточная скоординированность деятельности отдельных сотрудников, несоответствие времени

⁴³ Асанова Э.С. Социально-культурный сервис современной России: генезис и тенденции развития [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnyy-servis-sovremennoy-rossii-genezis-i-tendentsii-razvitiya> (дата доступа 05.04.2017)

⁴⁴ Коробкова С. И. Сервисная деятельность / С. И. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова. - СПб. : Питер Ком, 2005. – С.284

⁴⁵ Асанова Э.С. Социально-культурный сервис современной России: генезис и тенденции развития [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnyy-servis-sovremennoy-rossii-genezis-i-tendentsii-razvitiya> (дата доступа 05.04.2017)

⁴⁶ Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боу- эн, Дж. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТА-ДАНА, 2002., С.496

обслуживания содержанию услуги и пр.⁴⁷ Все это подтверждает, что социально-культурная деятельность - сложная система взаимного функционирования материальных, социальных, экономических, информационных и человеческих ресурсов. К. Лавлок отмечает, что «сервисный процесс – это спектакль, в ходе которого развивается деятельность сервисной организации и ее служащих (актеров), которые удовлетворяют потребности клиентов (зрителей)».⁴⁸ Знание своих «ролей» доказывает профессионализм организации, следовательно потребитель получает впечатление отличного обслуживания. В рамках социологического дискурса важен в том числе анализ проблемы качества и конкурентоспособности предприятий сферы услуг, т.к. именно в этом аспекте проявляются особенности реализации и приобретения «человеческого капитала» и диалектическая взаимозависимость производителя и потребителя услуг.⁴⁹

Таким образом, понятие социально-культурная сфера входит в структуру социальной сферы. Это понятие используется для характеристики широкой совокупности областей, институтов и служб социальной сферы, в рамках которых осуществляется социально-культурная деятельность. К этой совокупности относятся культура, досуг, образование, искусство, физическая культура и спорт, здравоохранение и социально-культурная реабилитация, средства массовой информации, туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, природоохранная деятельность и другие. Каждая отрасль культуры обладает присущей ей спецификой характера, содержания и разделения труда, производства определенного продукта, способного формировать и удовлетворять культурные потребности людей.⁵⁰ А взаимодействие исполнителя услуг и потребителя предъявляет особые требования к уровню подготовки сервисного служащего.

⁴⁷ Фокина О. А. Сервисная деятельность как особый вид социальной практики [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/servisnaya-deyatelnost-kak-osobyu-vid-sotsialnoy-praktiki> (дата доступа 05.04.2017)

⁴⁸ Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегия : пер. с англ. / К. Лавлок. – 4-е изд. – М. : Изд. дом «Вильямс», 2005, С.139

⁴⁹ Голоколенова М. А. Институт сервиса в современной России как объект социологического исследования [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/institut-servisa-v-sovremennoy-rossii-kak-obekt-sotsiologicheskogo-issledovaniya> (дата обращения 06.04.2017)

⁵⁰ Парсонс Т. О социальных системах. – М.: Академический проект, 2002. – С. 555

Глава 2. Гендерные особенности в системе управления

2.1 Гендерная сегрегация на рынке труда

Слово «сегрегация» в буквальном смысле означает «разделение», «отделение». Соответственно термин «гендерная сегрегация» описывает явление, связанное с раздельным существованием индивидов, принадлежащих разным гендерным группам, в определенной сфере жизнедеятельности человека. И хотя, как было сказано, формально пол и гендер не являются тождественными понятиями, под гендерной сегрегацией понимается разделение мужчин и женщин в рамках определенных социальных, экономических и институциональных структур⁵¹. Гендерная сегрегация является проблемой, которую можно рассматривать как с точки зрения социологии, так и с точки зрения экономики, и по этой причине можно выделить несколько подходов: феминистский (гендерный), институциональный и неоклассический.⁵²

- Неоклассический подход

В основе экономической теории неоклассиков лежит предположение, что поведение работников и работодателей является рациональным и рынок труда функционирует успешно. Таким образом, работники на рынке труда стремятся иметь как можно более высокую заработную плату и делают выбор на основе своих преимуществ, например уровень образования, и недостатков, таких как отсутствие опыта работы. Работодатели в свою очередь стремятся получить как можно большую прибыль, снизив издержки и увеличив производительность труда. Все это в условиях эффективного рынка труда приводит к тому, что производители платят работникам на уровне предельного продукта рынка труда. Одна из главных теорий неоклассического подхода, теория человеческого капитала, объясняет текущую ситуацию на рынке труда и гендерную сегрегацию, тем, что женщины, имеют меньший объем человеческого капитала, причем это отставание существует как при выходе на рынок труда (более низкий уровень образования и менее престижные профессии), так и в течении всего периода занятости, что связано с меньшим опытом работы из-за перерывов в работе по причинам замужества и воспитания детей. Тем самым женщины имеют более низкий уровень производительности, что и объясняет

⁵¹ Научное издание «Гендерная сегрегация и трудовая мобильность на российском рынке труда», И.О. Мальцева, С.Ю.Рощин

⁵² Анкер Р. Теории профессиональной сегрегации по признаку пола: аналитический обзор Гендер и экономика: мировой опыт и экспертиза российской практики / Отв. редактор и составитель, к.э.н. Е.Б. Мезенцева. М.: ИСЭПН РАН - МЦГИ - «Русская панорама», 2002.С.299

разницу в заработной плате. В неоклассических теориях подчеркивается, что в подавляющем большинстве стран женщины отвечают за воспитание детей и ведение домашнего хозяйства, поэтому женщины имеют меньший профессиональный опыт, так, как вынуждены, прерывать свою рабочую деятельность или и вовсе прекращать ее в связи с замужеством и рождением ребенка. Таким образом, являясь рациональными индивидами, женщины с большей вероятностью выбирают такие должности, где достаточно высокая стартовая заработная плата, но низкая отдача от опыта работы и гибкий режим работы, позволяющий делать перерывы в работе. При этом, существует целый ряд возражений, касающийся этого подхода. В настоящий момент наблюдается рост заинтересованности женщин в профессиональной занятости, а так же сокращение объема домашней работы и увеличение количества домохозяйств, возглавляемых женщинами, которые вынуждены постоянно работать, что бы обеспечить себя. Все это, согласно теории, должно было бы привести к изменениям в выборе женщинами профессий и сфер деятельности, однако, уровень профессиональной сегрегации по полу остается высоким⁵³. В рамках неоклассической теории женщины рассматриваются как работники с более высокими издержками, что влияет на выбор рабочих мест, предлагаемых женщинам. Так из-за существования мнения, что женщины чаще увольняются с работы, опаздывают и берут отгулы из-за ухода за ребенком, меньше остаются работать на выходных и реже задерживаются на работе. Но невозможно объяснить гендерную сегрегацию исключительно различием в женской и мужской рабочей силе, поэтому были выдвинуты дополнительные теории, основывающиеся на принципе эффективности рынка труда, а именно компенсации различий и теория склонности к дискриминации. Теория склонности к дискриминации была выдвинута Г. Беккером, изначально относилась к дискриминации по признаку национальности, но позже была расширена и на гендерный признак. Согласно этой теории, работодатели обладают определенными предпочтениями при приеме человека на работу, и если определенный работодатель предпочитает нанимать мужчин, то с большей долей вероятности он возьмёт на работу именно мужчину, или предложит ему большую зарплату, чем женщине.⁵⁴ Так же большое значение имеет модель компенсации различий,

⁵³ «Профессиональная сегрегация: гендерные стереотипы на рынке труда», И.М. Козина [электронный ресурс] <http://www.nir.ru/sj/sj/sj3-02koz.htm> (дата доступа 23.04.2017)

⁵⁴ Вулли Ф. Феминистский вызов неоклассической экономической теории // THESIS, 1994 вып. 6, С. 83

которая объясняет, почему женщины соглашаются на более низкую оплату труда, чем мужчины. В рамках этой модели утверждается, что женщины стараются избегать тяжелых, связанных с риском профессий, предпочитая более легкий труд и выбирая профессии, где обеспечивается широкий соц. пакет, включающих в себя детские сады и прочее, и особенно характера эта модель в случае, если основным кормильцем является мужчина.⁵⁵ Подводя итог всему выше сказанному, можно сделать заключение, что неоклассический подход рассматривает гендерную профессиональную сегрегацию с точки зрения накопления человеческого капитала и выявляет взаимосвязь разницы между мужчинами и женщинами в способе и темпе наращивания человеческого капитала и уровне вознаграждения за труд.

- Институциональный подход

Институциональный подход опирается на идеи неоклассической теории, однако в основе лежит предпосылка, что рынок труда является сегментированным и что социальные институты, такие как профсоюзы, значительно влияют на систему структурирования найма, продвижения и увольнения. При этом отдельный сегмент рынка труда действует согласно законам неоклассического подхода, но в целом из-за затрудненного перехода между сегментами, рынок труда не является конкурентным. Одной из главных моделей институционального подхода можно назвать концепцию двойственного рынка труда⁵⁶. Согласно этой концепции, рынок труда разделяется на первичный и вторичный сектор, при этом, вакансии вторичного рынка труда характеризуются высокой зарплатой, социальными гарантиями, карьерным ростом и стабильной занятостью, все прочие вакансии относятся к вторичному рынку труда. При этом в первичном секторе заняты в основном белые мужчины, в то время как во вторичном женщины и представители национальных меньшинств. А выравнивание условий занятости не происходит, так как эти сектора функционируют независимо друг от друга.⁵⁷ Так же вторичный и первичный секторы рынка труда имеют различия в использовании человеческого капитала. В то время как в первичном секторе возможно реализовывать полученное образование и опыт,

⁵⁵ Мезенцева Е. Гендерная проблематика в экономической теории [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/win/books/articles/mezenzeva.htm#8> (дата доступа 30.04.2017)

⁵⁶ «Гендерное неравенство в трудовой сфере» [электронный ресурс] <http://spb-egida.ru> (дата доступа 30.04.2017)

⁵⁷ Теория и методология гендерных исследований. Курс лекций / Под общ. ред. О.А.Ворониной. — М.: МЦГИ - МВШСЭН - МФФ, 2001. С 83

во вторичном секторе такой отдачи практически нет. Кроме этого, нужно отметить разницу в инвестициях в человеческий капитал: в расчете на отдачу в будущем, работодатели с готовностью инвестируют в повышение квалификации работников, в отличие от вторичного сектора, где работники считаются непостоянными и ненадежными, что бы вкладывать в них ресурсы, так как это может не окупиться. Благодаря такой политике, различия между работниками первичного и вторичного секторов только увеличивается. Другой важной концепцией является теория статистической дискриминации. В основе ее лежит тезис, что существует разница в производительности, опыте и квалификации между различными группами, таким образом, с точки зрения работодателя более рациональным является дискриминировать определенную группу, если проще выявить среднюю производительность группы, а не индивидуальную работоспособность отдельного индивида. Так, в качестве примера можно привести эксперимент М.Фербер и М.Тейман, который показал, что статьи, написанные женщинами, имеют наибольшие шансы быть опубликованными в журналах, если их редакторы не знают пола автора.⁵⁸

- Неэкономический подход

Феминистские и гендерные подходы к профессиональной сегрегации исследуют те переменные, которые рассматриваются экономистами как изначально заданные. Основной предпосылкой теории можно назвать следующее утверждение: «Характерной особенностью феминизма служит представление, что на протяжении всей обозримой истории в большинстве обществ женщины как группа находились в худшем социальном, экономическом и политическом положении, чем мужчины». Это является следствием патриархатной системы общества и отражением подчиненной роли женщины в семье. Имеется в виду, что в большинстве обществ именно мужчина должен обеспечивать пропитание семье, в то время как женщинам отводится роль «хранительницы очага». С воспитанием детей как главной функцией.⁵⁹ Родоначальницей теории гендерной сегрегации можно назвать американскую ученую Х. Хартманн, которая в своих статьях выдвинула тезис, что по ходу развития капитализма рынок труда превращается в базис, сохраняющий патриархатное устройство общества путем контроля мужчин над женским

⁵⁸ Вулли Ф. Феминистский вызов неоклассической экономической теории // THESIS, 1994 вып. 6, С. 84

⁵⁹ Анкер Р. Теории профессиональной сегрегации по признаку пола: аналитический обзор Гендер и экономика: мировой опыт и экспертиза российской практики / Отв. редактор и составитель, к.э.н. Е.Б. Мезенцева. М.: ИСЭПН РАН - МЦГИ - "Русская панорама", 2002.С. 328

трудом. Контроль заключается в том, женщины не имеют доступа к высокооплачиваемым вакансиям, и поэтому брак становится оптимальным средством решения материальных трудностей и приводит к бесплатной эксплуатации дома. При этом сами по себе рабочие места гендерно-нейтральны. Хартманн обращает особое внимание, что «права мужчин всячески поддерживаются институционально».⁶⁰ Позже эта концепция была подвергнута критике и дополнена Ц. Кокбурн. Она выдвинула гипотезу, что кроме экономической власти, мужчины так же обладают социополитической и физической властью. Социополитическая власть означает мужскую солидарность, и институты ее поддерживающие, например мужские клубы и профсоюзные организации. Так же Кокбурн выдвинула тезис, что представления о женской слабости и мужской силе являются не биологическими, а социальными конструктами. Физическая сила появляется в процессе социализации, а не является врожденной. Таким образом, гендерный подход позволяет объяснить рассмотренные выше феномены: почему женщины выходят на рынок труда с меньшим капиталом и меньше накапливают его в течении трудовой жизни. Так же гендерная теория объясняет механизмы возникновения и существования отраслевой гендерной сегрегации, доказывая связь между стереотипами в отношении женщин и способностей и определением «женских» профессий.

2.2 Теоретические аспекты анализа стилей управления

В современной теории и практике управления все больше внимания уделяется мужской и женской сторонам и особенностям менеджмента. Основные акценты делаются на исследование таких областей, как мужской и женский стили руководства, вопросы особенностей мужской и женской мотивации труда, особенности мужских и женских трудовых коллективов, а также трудового поведения и установок, профессиональной карьеры мужчин и женщин.⁶¹

Слово стиль греческого происхождения, первоначально означающее стержень для писания на восковой доске, а позднее употребляющееся в значении слова «почерк». Можно сделать вывод, что стиль руководства - это своего рода «почерк» в действиях

⁶⁰ Тартаковская И. Мужская работа, женская работа... // Рубеж. 2001 № 16-17. С.87

⁶¹ Хохлова Т.П. Выявление гендерных аспектов менеджмента - фактор повышения эффективности управления // Менеджмент в России и за рубежом. -2001., №2. С. 67

менеджера. Более полное определение стиля руководства - относительно устойчивая система способов, методов и форм практической деятельности менеджера⁶². Более того, под стилем управления понимают манеру и способ поведения менеджера в процессе подготовки и реализации управленческих решений. Стиль руководства - явление исключительно индивидуальное, так как он определяется специфическими характеристиками конкретной личности, отражая особенности работы с людьми и модели принятия решения данной личности (регламентируется личностными качествами менеджера).

Впервые вопрос о стилях руководства был рассмотрен К. Левиным, который выделил авторитарный, демократический и анархический стили. Данный подход и положен в основу классификации стилей руководства.

Для авторитарного (автократического) стиля характерна централизация власти в руках одного руководителя, который требует, чтобы о всех делах докладывали ему лично. Данному стилю присущи ставка на администрирование и ограниченные контакты с подчинёнными. Такой менеджер единолично принимает решения, не даёт возможности проявить инициативу подчинённым, часто резок. Всегда что-нибудь приказывает, распоряжается, наставляет, но никогда не просит. Иными словами, основное содержание его управленческой деятельности состоит из приказов и команд.

Кроме того характерна стереотипность мышления. Всё новое воспринимается им с осторожностью или вообще не воспринимается. Даже размещение людей в процессе совещания подчинено его идеологии (все постоянно должны быть на виду). Это создает напряженную обстановку, так как подчинённые в этом случае желали бы избежать телесного контакта с таким менеджером. Данный стиль не стимулирует инициативу подчинённых, скорее наоборот, что делает невозможным повышение эффективности работы организации. В таких условиях отсутствует удовлетворенность трудом, подчинённые сотрудники считают, что их творческие силы не находят должного применения.

Менеджер, использующий преимущественно демократический стиль, стремится как можно больше вопросов решать коллегиально, систематически информировать подчинённых о положении дел в коллективе, правильно реагирует на критику. В общении с подчинёнными предельно вежлив и находится в постоянном контакте, часть

⁶² Попов С., Подволкий Г. Стиль и методы руководства: Сборник /сост., - М.: 2001., С.205

управленческих функций делегирует другим специалистам, доверяет людям (требователен, но справедлив). Демократичный менеджер при проведении деловых совещаний размещается в середине группы. Это создаёт непринужденную обстановку при обсуждении проблем развития организации.

Руководитель с анархическим стилем руководства практически не вмешивается в деятельность коллектива, а работникам предоставлена полная самостоятельность, возможность индивидуального и коллективного творчества. Такой руководитель с подчинёнными обычно готов отменить ранее принятое им решение, особенно если это угрожает его популярности. Отличает либералов безынициативность, неосмысленное исполнение директив вышестоящих органов управления (при выполнении управленческих функций пассивен). Менеджер-либерал боится конфликтов, в основном соглашается с мнением подчинённых. Мягкость в обращении с людьми мешает ему приобрести реальный авторитет, следствием этого может быть панибратство, а дистанция руководителя со своими подчинёнными на работе крайне незначительна. Руководитель либерального стиля не проявляет сколько-нибудь выраженных организаторских способностей, слабо контролирует и регулирует действия подчинённых и, как следствие, его управленческая деятельность нерезультативна.

Можно выделить следующие типичные технологии принятия управленческих решений:

- менеджер единолично принимает решение и извещает о нём («чистый автократ»)
- менеджер «внушает» решение
- менеджер высказывает свои мысли, идеи и предлагает задать вопросы
- менеджер предлагает пробное решение в качестве опытного образца (модели) для решения
- менеджер раскрывает суть проблемы, даёт указания, оценивает предложения, принимает решения («чистый» демократ)
- менеджер устанавливает ограничения и просит сотрудников принять решение
- менеджер позволяет подчинённым действовать без ограничений, установленных руководством свыше («чистое невмешательство»)⁶³

Из вышесказанного следуют вопросы, отличается ли стиль руководства у женщин

⁶³ Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л.. Управление персоналом. М. Изд. «Юнити» - 2005. С.53

и мужчин, и пользуются ли женщины принципиально другими стратегиями управления?

Традиционный взгляд на стиль управления женщины заключается в том, что они выбирают ориентированное на отношения руководство, так как они по природе эмоционально ориентированы, а мужчины нацелены на решение задач в руководстве, так как они характеризуются настойчивостью и целеустремленностью. Однако, отношения между соответствующими качествами не взаимоисключающие, следовательно, приписывание той или иной ориентации только одному полу ошибочно.

Мужской стиль более эффективен либо в структурированных ситуациях и при простых задачах, либо в ситуациях с высокой степенью неопределенности, а женский стиль дает наибольшую эффективность в рутинных условиях. Также важен уровень руководства: на высших уровнях предпочтительнее мужчины, на средних – женщины.⁶⁴

В качестве объяснения этого факта, как считает Галина Турецкая, можно привлекать следующие факторы:

- предубеждение женщин против использования мужского стиля, связанное с давлением полоролевых стереотипов;
- потенциально более высокие социальные умения женщин;
- усвоение различных поведенческих стратегий в однополых детских группах;
- биологические различия между полами.⁶⁵

Хотя половина возможных тактик лидерства применяется с одинаковой частотой и мужчинами, и женщинами-лидерами.

В отечественной социальной практике существует еще один подход к определению стилей: выделяется директивный, коллегиальный и попустительский компоненты стиля лидерства (А.Л. Журавлев). В его работе с соавторами выявлено различие во взаимодействии руководителей разных половых групп: у женщин преобладают комбинированный и промежуточный стили. Комбинированный стиль руководства обеспечивает женщинам-руководителям большую, чем мужчинам, социальную эффективность.⁶⁶ Современные исследования подтверждают эти выводы:

⁶⁴ Чирикова А.Е. Женщина и мужчина как топ менеджер Российских компаний: новый взгляд на старую проблему, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016, С. 180

⁶⁵ Турецкая Г. Социально-психологические типы деловой активности женщин. Канд. диссертация. М. Институт психологии РАН 1999., С. 12

⁶⁶ Журавлев А.Л., Хашенко В.А. Хашенко Н.Н. Влияние фактора пола на стиль руководства производственным коллективом // Социально-психологические резервы повышения эффективности деятельности трудового коллектива М. ИПАН, 1989., С.74

А.Е. Чирикова пишет, что женское лидерство опирается на более комбинированные стратегии и включает в себя больший набор «техник», нежели мужчины менеджеры.⁶⁷ Но несмотря на разницу в стратегии достижения успеха, мужчины и женщины имеют соизмеримый потенциал личностных и деловых качеств, независимо от характеристик пола. Следовательно, половые различия в стилях управления преувеличиваются.

2.3 Гендерные особенности управленческой деятельности в социально-культурной сфере

В процессе модернизации и динамичного развития общественных отношений особое значение приобретает социально- культурная сфера, так как именно в ней создаются условия для формирования интеллектуального потенциала нации и во многом определяется духовная жизнь общества.⁶⁸ Поэтому вопросы возможности управления этой сферой не могут остаться без внимания социологов. Какие бы споры не велись вокруг понятия женского лидерства, значимость феномена женского лидерства не может быть проигнорирована. Научный интерес представляет не сама возможность женщины стать лидером, а как реализовать лидерские качества женщин наиболее эффективно.⁶⁹ На предприятии, корпорации или в государственной сфере - везде женщины доказали свою способность эффективно руководить и вести за собой. Женщины - менеджеры достигают успехов не в результате подражания мужскому стилю управления, а посредством творческого использования своих способностей.

Сектор сервиса традиционно выступал прерогативой женского персонала. С преобразованием национальной экономики в экономику услуг указанное явление нашло резонанс. По словам Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко и Т.А. Туренко, если в индустриальной экономике преобладает мужское начало, то в сервисной приоритет отдается женскому.⁷⁰ Так, в ресторанном и гостиничном хозяйстве женщина выступает в

⁶⁷ Чирикова А.Е. Женщина и мужчина как топ менеджер Российских компаний: новый взгляд на старую проблему, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016, С. 180

⁶⁸ Михеева Н.А. Социально-культурная сфера в системе социального управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnaya-sfera-v-sisteme-sotsialnogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)

⁶⁹ Н. И. Данилова Содержание и принципы гендерного управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/soderzhanie-i-printsipy-gendernogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)

⁷⁰ Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. Сфера услуг: экономика. – М. : КНОРУС, 2007. – 328 с

культурно сложившейся роли хранительницы очага. Практически аналогичная ситуация наблюдается и в таких сферах, как образование и здравоохранение.

Хотелось бы отметить, что креативный подход женщин в сервисе, по сравнению с мужчинами, проявляется гораздо ярче. Гораздо эффективнее решается женщинами и вопрос интерьера или так называемого «сервисного ландшафта».⁷¹ Именно им удается создать в предприятиях сервиса доверительно-домашнюю атмосферу, что не может ни сказаться на привлечении клиентов. Особенно важен благоприятный интерьер в рекреационных предприятиях, где он выступает в качестве элемента психологической разгрузки.

Возникает противоречие между стремлением женщин «завоевать» сферу услуг и их традиционным «преклонением» перед сильной половиной. Названное противоречие накладывается на классическое неравновесие между подходами к услуге со стороны исполнителя и клиента. Суть его в том, что исполнитель, в первую очередь, ориентируется на общепринятые стандарты, а клиент – на опыт потребления, как собственный, так и окружающих. Причем, в женской среде данное противоречие проявляется особенно остро.

Анализ различных управленческих ситуаций позволяет выделить ряд особенностей, которые подтверждают, что женский стиль управления намного богаче в своих проявлениях благодаря многоликости женской натуры. Отдаление от старых моделей управления подразумевает вовлечение женщин в сферу управления. Раскрытие содержания и принципов гендерного управления, эффективности реализации лидерских функций возможно при сравнительном анализе лидерского поведения обоих полов. Так, российский психолог Т. В. Бендас отмечает, что при проведении различных зарубежных исследований были получены три типа эмпирических данных: 1) лидеры-женщины не отличались от лидеров-мужчин ни по лидерскому стилю, ни по эффективности своей деятельности, ни по вербальному поведению; 2) отличия лидеров разного пола были отражением общих гендерных различий; 3) лидеры-женщины отличались от мужчин, но в сторону, противоположную ожидаемым гендерным различиям.⁷²

Тогда в чем отличие женского стиля руководства от мужского? Женский подход к управлению соотносят с гуманным менеджментом. Суть такого менеджмента - переход к

⁷¹ Bitner M. J. Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. // Journal of Marketing , 1992, С. 60.

⁷² Бендас Т. В. Гендерные исследования лидерства // Вопросы психологии. 2000. № 1 с.87

большей открытости и гибкости по отношению к постоянно меняющимся требованиям внешней среды и высокой конкуренции (что особенно важно для сферы туризма и ресторанного бизнеса).

Следует отметить, что женщины не просто догнали мужчин в овладении технологиями успешного менеджмента, но и выработали свои собственные принципы. Принципы, на которых строится управление женщин, состоят в следующем:

- женщины не обладают меньшей амбициозностью, однако они не претендуют на власть ради власти, поэтому для них не характерны организации с жесткими иерархиями;
- женщины стремятся не навредить, в случае решения конфликта допускают мирный исход, прибегают к мерам морального и психологического воздействия. При этом отношения с подчиненными женщины стремятся строить по типу сотрудничества, признания вклада и значимости каждого человека;
- осознание места и ценности каждого сотрудника, независимо от иерархического места в фирме, использование технологии оказания знаков внимания. Женщины связывают свою власть с личностными характеристиками, а не формальным статусом в организации; стараются создать благоприятную атмосферу во взаимодействии с подчиненными, поощряют их участие в делах, делятся властью и информацией, стимулируют раскрытие способностей подчиненных.⁷³

Женщины-лидеры могут быть ориентированы на задачу, а мужчины-лидеры – на отношения внутри группы, что может быть обусловлено личностными особенностями или ситуационным запросом, но совсем не половыми характеристиками. А. Чирикова отмечает, что исследования, проведенные с руководителями частного бизнеса, дают основания предполагать, что не следует преувеличивать специфику женского и мужского лидерства. Лидерские качества имеют общую природу и не зависят напрямую от половых различий. Как показало исследование, относительно совпадающие качества мужчин и женщин-директоров следующие: умение действовать в ситуации конфликта и угрозы риска, постоянная готовность к изменениям, способность к нововведениям, умение эффективно использовать навыки и способности других людей, умение противостоять

⁷³ Гвоздева Е. С. Штрихи к портрету женщин-менеджеров // Социологические исследования. 2000. № 3 с.43

давлению и нажиму, отстаивать свою позицию.⁷⁴ Это означает, что и мужчины, и женщины имеют практически равные возможности для управления.

Распространенным также является мнение, что достижение целей группой под руководством женщины воспринимается как менее результативное из-за присущего ей стиля управления. Следует отметить, что женщины-лидеры при этом ориентированы на достижение результатов, как и мужчины; ориентация на межличностные отношения является эффективной стратегией, поскольку приводит к соответствующей мотивации подчиненных и к более полному раскрытию их возможностей и умений для достижения поставленной цели. Женщина в качестве руководителя более глубоко чувствует отношения в коллективе, интуитивно оценивает поведение других людей, более чутко реагирует на нюансы взаимоотношений между людьми и по отношению к себе.

Женщина-руководитель достигает успеха не путем использования мужского стиля, а создавая и разрабатывая свой специфический «женский стиль» управления. Женщины-управленцы добиваются хороших результатов благодаря свойствам характера и особенностям поведения. Эксперты считают, что женщины способны управлять компаниями любого уровня, если они приобрели необходимые знания и навыки. Западные исследователи относят к необходимым для занятия женщинами лидирующих позиций в бизнесе условиям и соответствующий образовательный уровень. Как считает У. Найссер, образование позволяет человеку увидеть больше альтернативных возможностей действия. Он отмечает, что руководители с высшим образованием принимают более оригинальные и самостоятельные решения.⁷⁵

Исследование, проведенное международным женским форумом, показало, что между мужским и женским стилем руководства есть свои отличия и сходства. В частности, основное различие заключается в оценке, которую женщины и мужчины отдают своему лидерству. Например, женщины-менеджеры склонны более позитивно оценивать собственные достижения. Они убеждены, что им удалось многое из того, что они задумали. Женщины-менеджеры при оценке достижений уделяют внимание личным достижениям. Однако достижения фирмы не вызывает у них чувство удовлетворения. Мужчины, которые объективно могли быть отнесены к успешным, в описании своей деятельности фокусировались на «неудавшихся» задачах», что не относилось к

⁷⁴ Чирикова А. Е. Мужчина и женщина как топ-менеджеры российских компаний // Социологические исследования. 2003. № 1.

⁷⁵ Найссер У. Познание и реальность. М.: Прогресс, 1981. с. 121

деятельности фирмы в целом.⁷⁶ На наш взгляд, это невозможно утверждать, что какой-то стиль руководства лучше. С умением осознанно использовать как "мужской", так и "женский" стиль поведения, каждый лидер способен взаимодействовать со своим окружением, не вступая в конфликт. Ведь именно гармоничные отношения приводят компании к реальным результатам и реальной эффективности.

Различные исследования свидетельствуют, что успешное руководство не имеет пола. Эффективные лидеры демонстрируют смешанный тип лидерства, не зависимо от половых признаков. Как мужчины, так и женщины имеют равные возможности для управления организацией, и характеристики пола практически не выступают в качестве ограничения для эффективного руководства.

Таким образом, роль лидера традиционно воспринимается как маскулинная. Поэтому раньше в отношении женщины-лидера складывалась ситуация ролевого несовпадения, формирующего внутренний и внешний конфликт. Однако на сегодняшний день эта проблема утратила свою актуальность, а феномен женского лидерства набирает обороты и прежде всего в социально-культурной сфере.

⁷⁶ Силласте Г. Г. Социально-психологический облик россиянок: доклад на 3-й Международной гендерной конференции «Мужчина и женщина: меняющиеся роли и образы». 14–16 октября 1997. М., 1997 с. 65

Глава 3. Эмпирическое исследование гендерных особенностей управления в социально-культурной сфере

3.1 Программа эмпирического исследования

В современных условиях рынка социально-культурная сфера имеет высокую значимость. Существенную роль в экономике города Санкт-Петербург играет туристический бизнес: город принимает внушительное количество гостей из России и зарубежья, ведь немногие города могут похвастаться таким количеством достопримечательностей. Общий объем туристского потока в Санкт-Петербург в 2016 году составил 6,9 млн. человек (в 2015 году – 6,5 млн. человек).⁷⁷ В условиях конкурентной среды выживают те организации, которые идут по пути инноваций, в том числе в сфере управления, совершенствования структуры управления, поиска новых путей развития и дополнительных ресурсов в этой области. Тема гендерных различий стиля управленческой деятельности - интересна не только для социологов, но и для управленцев. Как уже было отмечено, гендерная проблематика относится к числу актуальных тем в рамках социогуманитарного знания. Интерес к ней объясняется выявлением новых закономерностей в теории и практике гендера. Социально-культурная сфера осуществляет производство, распределение, сохранение и организацию потребления товаров и услуг социально-культурного и информационного назначения, обеспечивая тем самым удовлетворение культурных и информационных потребностей населения. Она выступает главным фактором повышения уровня качества жизни.

В подкрепление теоретической части, где излагались основные положения, утверждения и подходы к теории гендера, его взаимосвязи с менеджментом в социально-культурной сфере, стилям и особенностям управленческой деятельности, было проведено социологическое исследование, где в ходе прохождения практики изучались гендерные особенности стилей управления.

Актуальность исследования заключается в том, что город Санкт-Петербург является очень развитым в сфере туризма и ресторанного бизнеса. Данный факт не может не влиять на то, что большая часть организаций занята в данной сфере, что влечет за собой высокий уровень конкуренции для бизнеса. Следовательно, во главе организации должен стоять такой лидер, который сможет удержать фирму, сделать её

⁷⁷ Официальный сайт администрации Санкт-Петербурга [электронный ресурс] https://gov.spb.ru/gov/otrasl/s_tourism/news/104110/ (дата доступа 20.05.2017)

конкурентноспособной и прибыльной. В нашем исследовании мы задались вопросом: можно ли выделить гендер менеджера в социально-культурной сфере и зависит ли гендер от уровня менеджмента в социально-культурной сфере.

Для ответа на поставленные вопросы было проведено социологическое исследование на базе ресторана «Кококо», расположенного в городе Санкт-Петербург. В рамках нашего исследования мы рассмотрели работников зала как целое, с его отношением к условиям труда и управленческим решениям со стороны руководства. Для исследования и сравнения были выбраны менеджеры трех уровней: генеральный директор ресторана, управляющий ресторана и администратор смены. В выборку вошли линейные сотрудники ресторана «Кококо»: хостес, бармены и официанты. Работники кухни не были включены в выборку, т.к. они не взаимодействуют с гостями ресторана лично, а также имеют свою структуру управления, отличную от структуры сотрудников зала. Технический персонал также не был включен в выборку, так как после изучения структуры ресторана было выявлено, что они не имеют взаимодействия с коллективом и не участвуют активно в жизни организации.

Целью пилотажного исследования является изучение гендерных особенностей стиля руководства в ресторане «Кококо».

Для достижения поставленной цели, нами были поставлены следующие **задачи**:

- Проанализировать структуру организации ресторана «Кококо»
- Провести эмпирическое исследование гендерных особенностей, используя разработанные методики выявления стиля менеджмента
- Проанализировать мужское и женское руководство на примере ресторана «Кококо»

В качестве **объекта исследования** выступают стили руководства.

Предмет пилотажного исследования - гендерные особенности стиля руководства.

Исследование проводилось в период с 03.02.2017г. по 13.05.2017 г., в начале которого были выдвинуты основные **гипотезы** исследования:

- Стиль руководства менеджера социально-культурной сферы подвержен влиянию гендера;
- Менеджер социально-культурной сферы обладает в большей части феминным гендером;

- Изменение уровня менеджмента в социально-культурной сфере влияет на гендер управленца: с повышением уровня менеджмента увеличиваются маскулинные качества управленца

Исследование проводилось не с точки зрения студента, проходящего практику на данном предприятии, а с точки зрения сотрудника ресторана. Соответственно, **методы**, используемые для написания работы следующие:

- Анкетный опрос;
- Интервью;
- Включенное наблюдение.

Для проверки гипотез, поставленных в нашем исследовании, был проведен анкетный опрос линейного персонала ресторана. Для создания анкеты использовался сервис Google forms. В данном случае анкетирование предполагает, что опрашиваемый заполняет вопросник без присутствия анкетера. Данный метод был выбран нами в качестве основного по причине того, что с его помощью можно с наименьшими затратами получить необходимую для исследования информацию. Особенностью этого метода можно назвать его анонимность (личность респондента не фиксируется, фиксируются лишь его ответы), следовательно, высока вероятность получить наиболее искренние и достоверные ответы. Еще одним преимуществом метода является возможность охватить большое число людей за относительно короткий срок. В качестве основного способа выявления стиля управленческой деятельности была выбрана методика определения стиля руководства трудовым коллективом В.П. Захарова. Основу методики составляют 16 групп утверждений, отражающих различные аспекты взаимодействия руководства и коллектива, характеризующих деловые качества руководителя (приложение 1). Анкета также состояла из 16 блоков утверждений, в каждом из которых нужно было выбрать наиболее подходящее описание для каждого из трех менеджеров.

По окончании проводилась обработка результатов исследования. Обработка анкет - перевод информации с бумажных носителей в цифровой вид для последующей интерпретации. Обработка результатов осуществлялась посредством электронных таблиц Microsoft Excel. В данной программе все текстовые данные были переведены в числовые для дальнейшего удобства в работе с программой SPSS, которая позволяет решать исследовательские задачи с помощью всестороннего анализа данных и создания отчетов.

В анкетном опросе приняло участие 30 человек (из 35 сотрудников). Двое сотрудников отказались отвечать на вопросы анкеты, остальные трое сотрудников на момент проведения исследования находились на стажировке в ресторане, поэтому не были компетентны отвечать на вопросы анкеты.

Следующим методом стало интервьюирование, которое предполагает личное общение с опрашиваемым. В нашем исследовании мы проводили прямое, неструктурированное интервью с HR-менеджером ресторана «Кококо» (приложение 2), в котором порядок вопросов и их формулировка корректировалась в течение разговора. Именно такой вид интервью чаще всего применяется в пилотажных исследованиях. Исследователь сам задаёт вопросы и фиксирует их (в данном исследовании механически, с помощью диктофона). Выбор именно HR-менеджера ресторана в качестве опрашиваемого был обоснован прежде всего тем, что зона компетентности работника совпадает с предметом исследования и при этом обладает необходимой широтой (охват социальных явлений, относительно которых респондент в состоянии высказать компетентное мнение) и глубиной (степенью осознания респондентом своего практического опыта). Другим важным условием успешного интервью стала готовность респондента к сотрудничеству.

Третьим методом исследования стало включенное наблюдение, которое использовалось для более глубокого понимания мотиваций и отношений сотрудников ресторана. Наблюдатель принимает участие в событиях и процессах изучаемого объекта. Это позволило выявить реальные механизмы деятельности организации и одновременно минимизировать корректирующее воздействие наблюдателя. Исследователь был в роли полного участника наблюдения, что означает, что его цели и статус остались неизвестными для информантов, что позволило получить уникальные сведения о локальных взаимодействиях и подвергнуть их анализу.

3.2 Аналитическая часть эмпирического исследования

Ресторан «Кококо» уже 4 года является успешным среди ресторанов города Санкт-Петербург. Концепцией заведения является новая интерпретация русской кухни с использованием только локальных и сезонных продуктов. Авторская кухня открывает знакомые с детства вкусы в оригинальных формах, текстурах, сочетаниях. «КоКоКо» -

ресторан, который специализируется на фермерских продуктах и пропагандирует локальность и сезонность.

Оригинальность идеи генерального директора ресторана М. Шнуровой и послужила основой для успешного бизнеса. Но одной идеи не достаточно для успешной работы в течение долгого времени. HR-менеджер ресторана отмечает: «Я считаю, что наш директор – идеал управленца: когда ты молодец – тебя похвалят, когда ты «садишься в лужу» – тебе скажут об этом. Это хорошо в плане личного развития: порой, если ты «садишься в лужу» ты можешь этого не замечать. Матильда Владимировна всегда подойдёт и скажет: либо ты вылезаеть из лужи, либо нам не по пути». Такое описание подходит лидеру, имеющему четкое представление о своих планах, умеющего отстаивать позицию, эффективно использовать способности и умения других людей, действовать в ситуации конфликта, при необходимости навязывать свою точку зрения, уверенность в себе и своей миссии. Медийность личности генерального директора и её мужа также влияет на критерии подбора сотрудников: повышена требовательность к внешнему виду сотрудников, а также повышено внимание к отзывам о ресторане как в Интернет сети Instagram, так и на сайтах, собирающих отзывы о ресторанах, отелях и т.п. (например, TripAdvisor).

Управляющим ресторана «Кококо» является А. Голубничий, который имеет большой стаж работы в ресторанах высокого уровня (23 года). Непосредственно в ресторане «Кококо» он работает с февраля 2017 года. Изначально его методы работы казались странными и непривычными, особенно для тех сотрудников, которые успели поработать с предыдущей управляющей. Идейным посылом нового менеджера стало создание более благоприятной атмосферы внутри коллектива. Взаимопомощь во всех видах работы, а также решение волнующих вопросов с ним напрямую сначала воспринималась линейным персоналом как желание понравиться, нежели как реальный метод работы. Однако на данный момент окончания наблюдения можно утверждать, что данная методика действительно привела к улучшению климата в коллективе, упрощению решения многих вопросов, а также уменьшению текучести кадров.

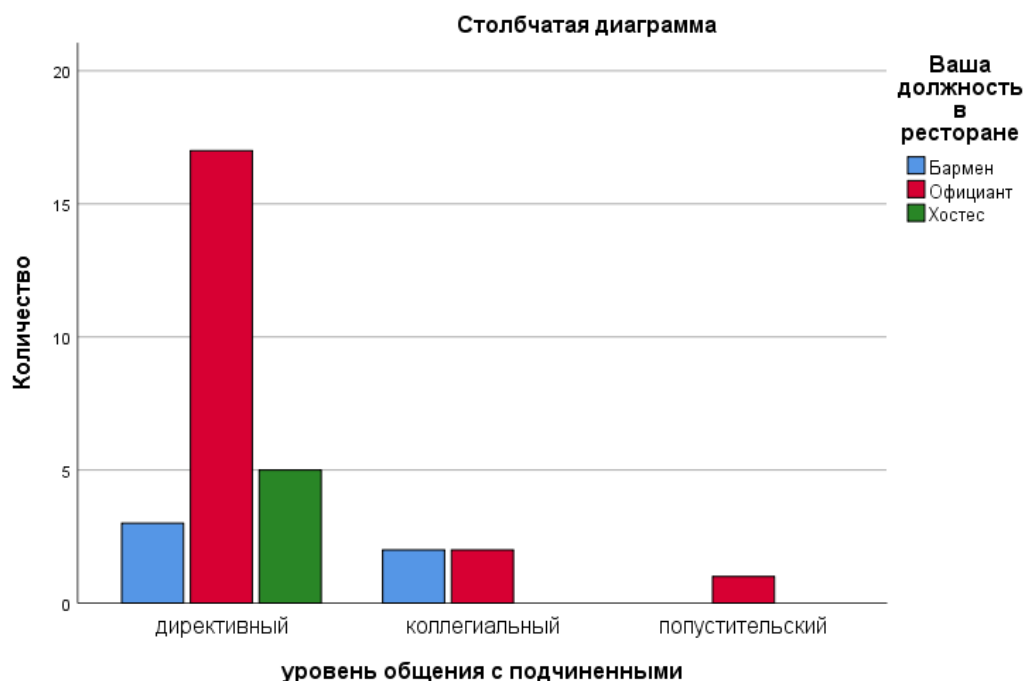
Следующий уровень управленца, который мы рассмотрим в нашей работе – администратор смены А. Корнюхина. В ресторанной сфере она работает более 7 лет, начинала карьеру в ресторанной сфере с работы линейного персонала (помощник официанта). На данном этапе, администратор работает больше полутора лет, что делает

её достаточно компетентной в работе данного ресторана. С администратором работать легко, т.к. она спокойно решает возникающие конфликты с гостями и внутри коллектива. Однако она предъявляет большую требовательность к новым сотрудникам ресторана, т.к. отвечает за успешную адаптацию в коллективе и прохождение стажировки. Линейные сотрудники не раз отмечали, что именно с этим администратором им работать комфортнее всего.

Анкетный опрос сотрудников ресторана проводился через сервис Google Forms с 9 по 11 мая 2017 года. В нем приняло участие 30 линейных сотрудников из 35 возможных: 16,7% из них – хостес, 16,7% - бармены и 66,6% - официанты. Коллектив ресторана преимущественно женский (66% опрошенных сотрудников). Выбранная методика, разработанная Захаровым, позволила нам определить стиль управления каждого из менеджеров. По результатам анкетного опроса в каждом из руководителей (в разном процентном соотношении) сочетаются каждый из трёх стилей руководства: директивный, коллегиальный и попустительский. Так, генеральный директор ресторана сочетает в себе 46,8% директивного стиля руководства и 41,8% коллегиального. Если говорить об управляющем ресторана, то в его работе преобладают коллегиальные методы управления (79,3%). Директивный компонент составляет только 13,3%. Администратор смены также сочетает в себе все три стиля руководства, но преобладают коллегиальные методы-46,8%. Что касается либеральных и директивных методов, в данном менеджере они отражаются в равном количестве (по 26,6% опрошенных).

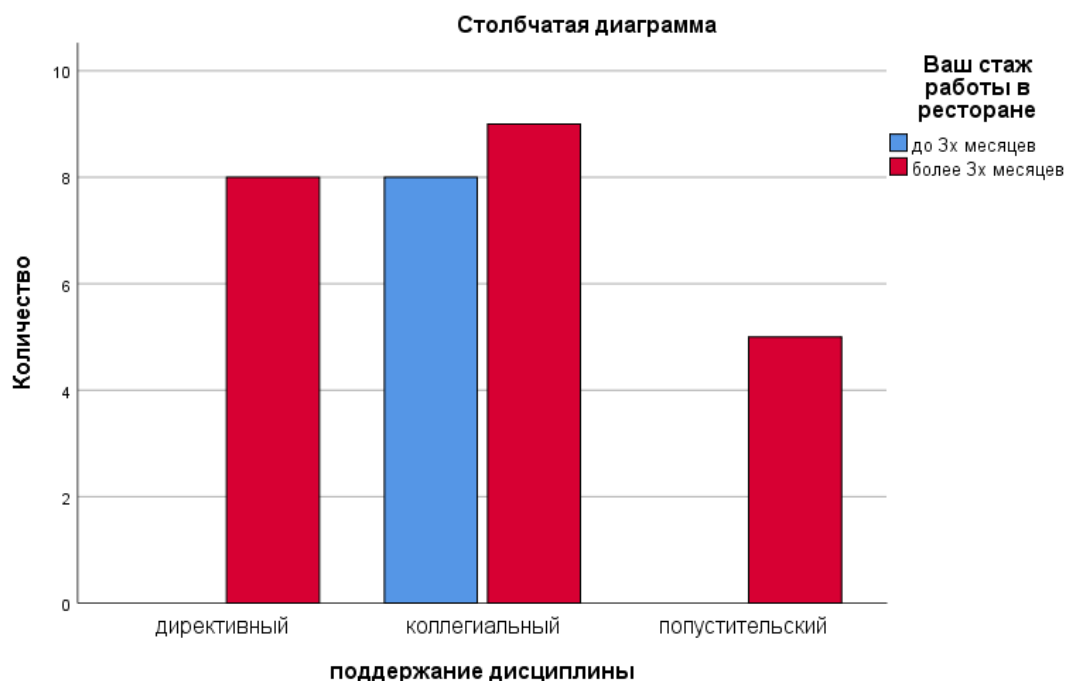
Генеральный директор ресторана фактически не общается с линейным персоналом (рис.1). Информация о внутреннем климате в коллективе её интересует, но получает она её в основном от управляющего или администраторов смены. На данный факт влияет не только уровень менеджмента, но и то, что она часто находится в командировках. Большинство сотрудников (66%) отмечают, что она всегда обращается с подчинёнными вежливо, однако 70% указывают на невозможность непосредственного общения о положении дел в организации. Абсолютно все сотрудники говорят о высокой требовательности менеджера, большая часть отмечает, что он всегда справедлив (56,7%).

Рисунок 1.



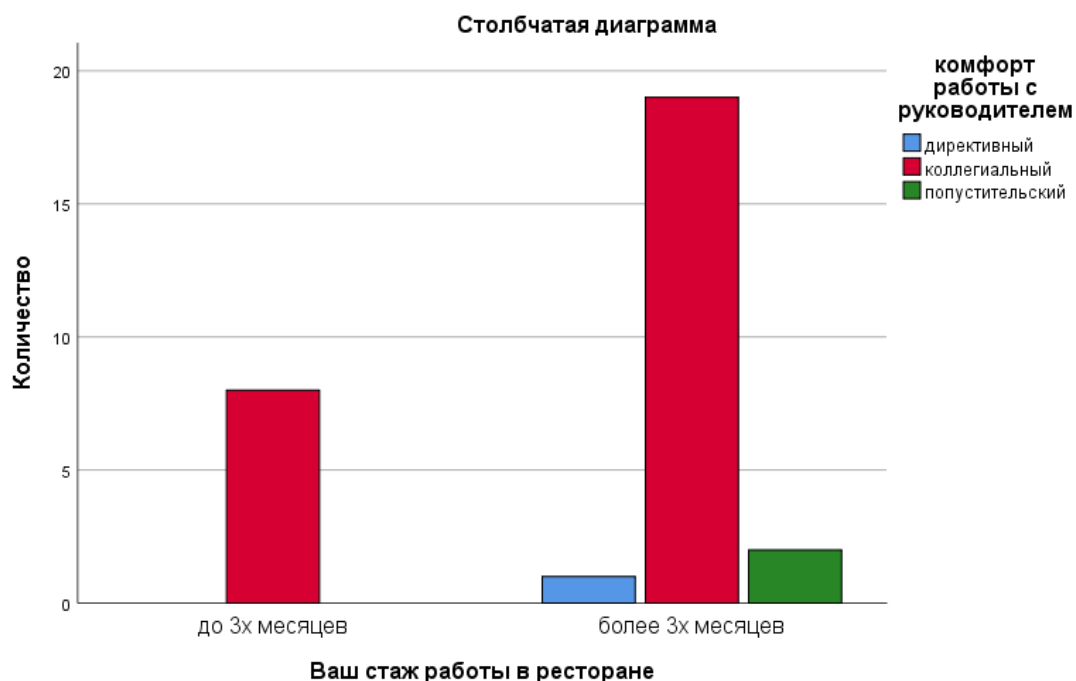
Также можно отметить, что руководитель умеет поддерживать дисциплину и порядок (76,7% опрошенных). Абсолютное большинство новых сотрудников считают, что для этого генеральный директор использует исключительно коллегиальные методы (рис. 2). Линейный персонал считает, что работать в присутствии руководителя приходится в напряжении (63%), указывая на то, что он всегда приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда не просит. 73% сотрудников говорят о том, что руководитель полностью ответственен за свои решения: он единолично принимает или отменяет их. Одновременно с этим требует, чтобы персонал знал свои обязанности и работал самостоятельно. Для подтверждения, можно отметить, что в ресторане постоянно проходят тренинги как для линейных сотрудников, так и для управленцев среднего уровня. На тренингах обсуждаются негативные и положительные отзывы о ресторане, а также обсуждаются способы повышения качества сервиса. Кроме того, регулярно проводятся лекции по винной карте и дегустации новых позиций меню. 66,7% уверены, что руководитель ответственно подходит к выбору своих заместителей, старается, чтобы они были квалифицированными специалистами.

Рисунок 2.



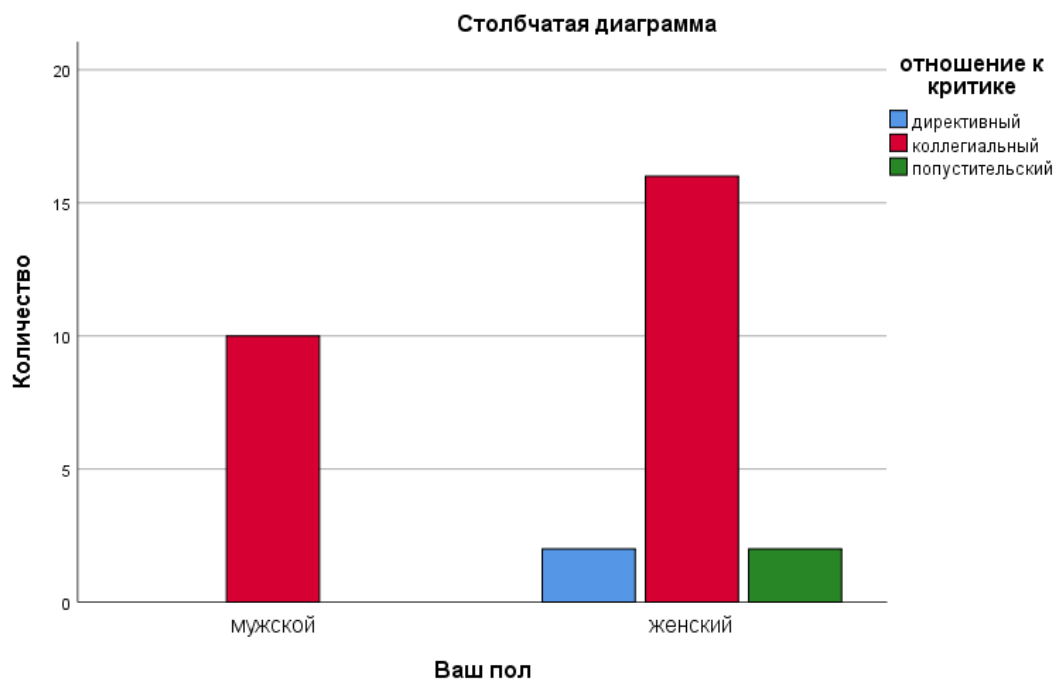
Заместитель генерального директора, он же управляющий ресторана, работает в коллективе с февраля 2017г. За короткий промежуток времени он успел проявить себя как настоящий лидер, что подтверждают результаты анкетного опроса. 83,3% сотрудников отмечают высокую ответственность в словах и поступках руководителя, причём в работе он распределяет обязанности между собой и персоналом. Большинству нравится работать с управленцем, а у 90% сотрудников вызывает интерес работать с ним в одной команде. Абсолютно все сотрудники, которые работают менее трёх месяцев в ресторане, чувствуют комфорт в работе с ним, что является важной частью адаптации в новом коллективе (рис.3). Почти все сотрудники подчёркивают, что управляющий приказывает так, что хочется выполнить (93%), при этом все мужчины считают, что руководитель всегда знает, как донести до линейного персонала свои указания.

Рисунок 3.



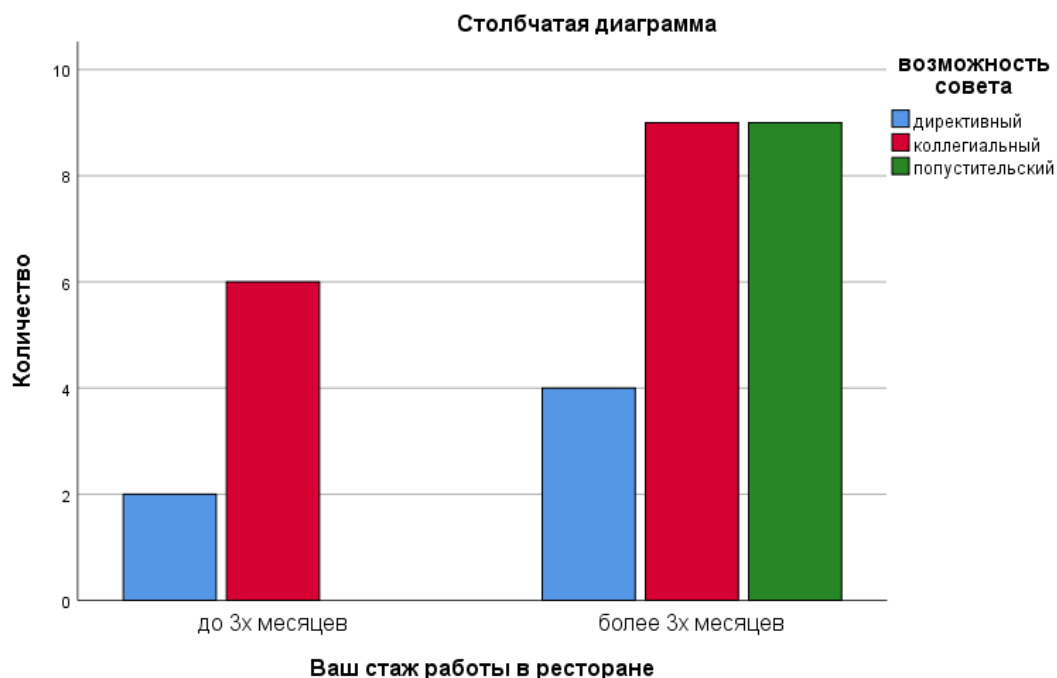
Также высок уровень лояльности к критике со стороны коллектива: 86,6% респондентов отметили, что на критику руководитель не обижается, а наоборот к ней прислушивается (рис. 4). Большинство респондентов отметили, что менеджер регулярно советуется с работниками по поводу положения дел в организации (особенно с теми, кто работает дольше), говорит о трудностях, которые предстоит преодолеть. Однако некоторые подчёркивают, что линейный персонал может даже указывать управляющему (16,7%), что соответствует либеральному стилю руководства. Довольно высокий уровень директивности был показан в вопросе о методах управления в критической ситуации: 33,3% отметили, что руководитель переходит на более жесткие меры. Тем не менее, ни один из респондентов не считает, что управленец не справляется со своими обязанностями. Важно также отметить, что 90% работников считают, что менеджер всегда относится доброжелательно к коллективу, общается с подчинёнными вежливо. Никто из респондентов не замечал за ним грубость или отсутствие такта.

Рисунок 4.



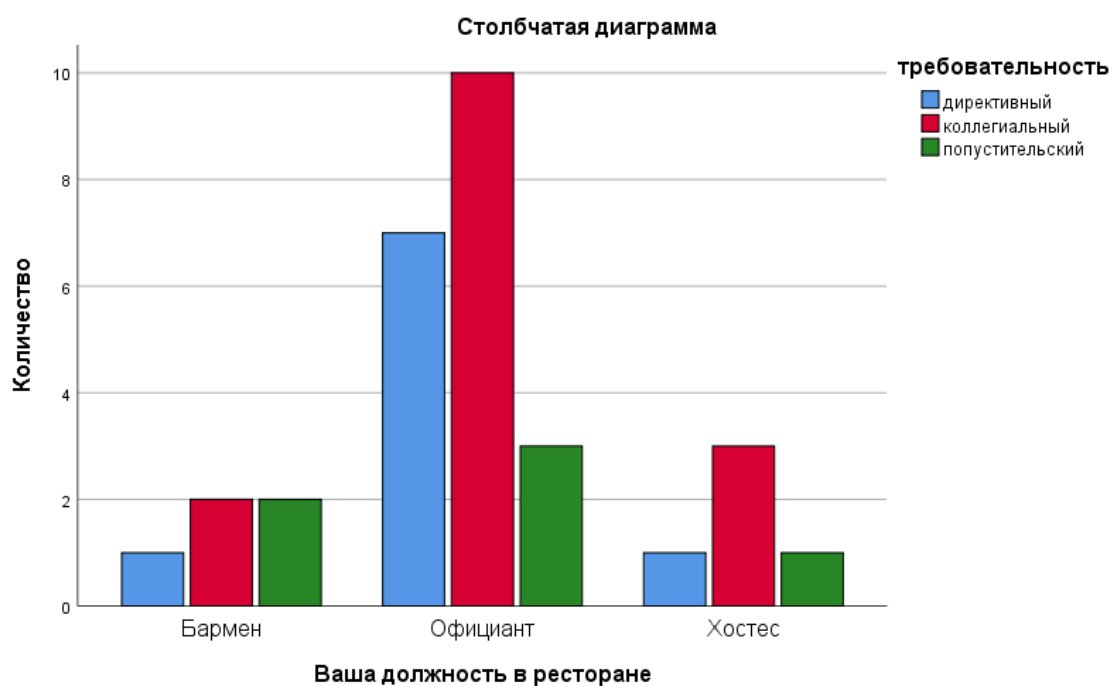
Третий уровень менеджмента, который мы рассматривали в нашей работе - администратор смены. Результаты исследования стиля управления этого менеджера получились самыми неоднозначными. Однако, если проследить зависимость ответов от стажа работы респондента, то сотрудники, работающие менее трех месяцев, не считают его попустительским (14% от всех ответов этих сотрудников). Например, новые сотрудники уверены, что руководитель регулярно советуется с подчинёнными и говорит с ними о положении дел в организации (66,7%). Мнение более опытных сотрудников разделилось: 40,9% говорят, что руководителю можно давать указания в работе, другие 40,9% говорят, что это невозможно (рис. 5).

Рисунок 5.



Большинство сотрудников считают, что менеджер способствует самостоятельной работе (54% опрошенных), но при этом отмечается страх перед нововведениями и консерваторский подход к работе (37%). Сотрудники отмечают высокую требовательность к выполнению работы, особенно это касается нового персонала (84% новых сотрудников) (рис.6). Большинство подчёркивают, что единолично решаются только вопросы, требующие оперативного решения (60%), в остальных случаях руководитель старается решать все вместе с подчиненными. Кроме того, высок процент заинтересованности руководителя в работе (76,7%). Его интересует не только выполнение плана, но и создание хороших отношений между людьми в коллективе. Тем не менее, более опытные сотрудники отмечают, что руководитель иногда может проявлять равнодушие (54% от работающих более трех месяцев). Если говорить в целом, работать с руководителем интересно, спокойно, комфортно (70% опрошенных).

Рисунок 6.



Все выводы по анкетному опросу были сделаны с помощью программы SPSS, которая позволила создать сводки наблюдений и перекрестные таблицы. Для наглядности результатов мы использовали столбчатые диаграммы, также полученные через эту программу.

3.3 Выводы

На основе проведенного исследования, мы пришли к следующим выводам. Женщина - генеральный директор ресторана «Кококо» убедительно показывает свою способность руководить, быть лидером и вести за собой. Анализ гендерных различий менеджмента в организации еще раз позволил убедиться в том, что мужчины и женщины имеют равные возможности стать успешными в управлении организацией в социально-культурной сфере. Работники подтвердили, что довольны «женским стилем руководства», более того, они не оценивают женщину-лидера как менее волевого, скорее наоборот. Модель организации ресторана: женщина-руководитель, мужчина-заместитель - работает успешно. На всех уровнях менеджмента все руководители проявили высокий уровень демократичности. Исследование показало, что нет существенных различий между женщинами-руководителями и мужчинами-руководителями по ориентации на людей или на задачу. Это опровергает традиционный взгляд на то, что женщины ориентированы на отношения внутри группы, а мужчины – на задачу. Данный факт объясняется личными особенностями или ситуационным запросом, а совсем не половыми характеристиками. Можно отметить только то, что женщины-менеджеры более ярко проявили комбинированный стиль руководства.

Мужчина-руководитель представляется в организации как «чистый демократ». Также, проведенное исследование показывает, что демократический стиль руководства лучше воспринимается подчинёнными, и приводит к увеличению авторитета менеджера в глазах сотрудников. В связи с этим можно сделать следующие рекомендации по совершенствованию стиля руководства организации социально-культурной сферы:

- равномерно распределять ответственность между собой и подчиненными
- не отказываться от проявления инициатив от подчинённых, а наоборот их поощрять
- обращаться с подчинёнными вежливо и доброжелательно, проявляя равнодушие
- соблюдать баланс между требовательностью и справедливостью по отношению к сотрудникам
- обращать внимание на внутренний климат в коллективе, выступать медиатором в спорных ситуациях

- уделять внимание обучению и совершенствованию сотрудников

Разнообразие в моделях управления женщин и их тяготение к коллегиальной стратегии можно объяснить конструкцией фемининности и идеалами женственности, соответствие которым ожидается от каждой женщины в социальных взаимодействиях. Однако от лидера ожидают противоположного поведения, поэтому генеральный директор имеет всё-таки больший процент директивности, что также подтверждает гипотезу о том, что с повышением уровня менеджмента, растут маскулинные качества управленца. Таким образом, управленческое лидерство испытывает влияние гендерного фактора на процесс формирования, мотивацию деятельности и использование стиля управления в руководстве.

На разных уровнях управления каждый из полов проявил себя как профессионал. Настоящий руководитель - лицо, обладающее определенным набором качеств, необходимых для успешного руководства, которые не зависят от его пола. Для успешного менеджмента важна профессиональная компетентность руководителя, которая складывается из целого комплекса характеристик. Наше исследование на практике показывает, что лидерские качества имеют общую природу. Включенное наблюдение, анализ материалов интервью, а также пилотажного исследования позволяет утверждать - успешный менеджмент не имеет пола, но испытывает влияние гендера.

Заключение

Вопросы, связанные с особенностями пола человека, а также его ценностными ориентациями, входят в число наиболее активно обсуждаемых в обществе. В настоящее время изучение гендерных отношений становится одним из элементов осмысления социальных преобразований. Роль мужчины и женщины в общественной среде сегодня претерпевает значительные изменения. Современное общество значительно отличается от того, которое было еще век назад. Если раньше лидерская роль в семье и публичной сфере принадлежала мужчинам, то сейчас любой человек имеет возможность выбирать вид деятельности для самореализации. Происходят процессы демократизации и гуманизации, способствующие созданию одинаковых условий для реализации личности независимо от социального положения, национальности, возраста и пола. Однако сознанию обоих полов присущи стереотипные представления о роли в жизни, положении, статусе, различные ценностные ориентации. Гендерные стереотипы прочно закрепляются в нашем сознании с раннего детства, они кажутся нам настолько очевидными, что мы зачастую даже не осознаём того, как они влияют на наше восприятие мира и своего в нём места. Эти стереотипы откладывают свой отпечаток при желании реализоваться как личность. В сфере управленческих отношений гендерные стереотипы проявляются в виде гендерной асимметрии. Стереотипы и мифы о женщинах-управленцах не признают за женщинами, в отличие от мужчин, самостоятельной способности к управлению.

Долгое время роль женщин в различных социальных сферах игнорировалась и не изучалась. С выходом женщин на рынок труда, с началом участия женщин в политике и научной деятельности, доказательством своей полной состоятельности развиваться в этих сферах, встал вопрос о равенстве прав и возможностей для мужчин и женщин во всех сферах общественной жизни.

Сейчас особое значение уделяется поиску новых путей повышения эффективности производства, одним из аспектов которого полагается учет гендерной специфики функций управления. И, как следствие, одним из важных факторов, который будет способствовать положительному решению поставленной проблемы, является активное внедрение женщин в сферу управления и руководства. Все больше женщин активно включается в социально-экономическую сферу, причем преуспевают, что противоречит

идеалам женственности и стереотипам о неспособности женщин занимать лидерские позиции и управлять в силу их гендерных характеристик, которые считаются противоположными характеристикам лидера. Стремление женщин к лидерским позициям является моделью активной адаптации к изменениям в социально-экономической системе, когда появилась возможность самореализации в любых сферах деятельности и необходимость материального обеспечения.

Социально-культурная сфера выступает как открытая система, взаимодействующая с другими социальными институтами и подверженная внутренним и внешним трансформациям, следовательно, ее изучение является важнейшей задачей социологической науки. Достойный образ жизни и свободное, всестороннее развитие человека невозможно без хорошо отлаженной системы здравоохранения, образования, культуры и т.п. Исторически сложилось так, что социально-культурная сфера по большей части занята женщинами. Считается, что данная сфера нуждается в традиционно женском умении проявить заботу и поддержать уют: она создает, сохраняет, распределяет культурные ценности и приобщает к ним разные слои населения; в ресторанном и гостиничном хозяйстве женщина выступает в роли хранительницы очага; аналогичная ситуация наблюдается и в таких сферах, как образование и здравоохранение. Однако на деле, занятость женщинами данной сферы скорее можно объяснить большой рутинной работой и маленькой заработной платой.

Социально-культурная сфера имеет феминный гендер, но менеджер данной сферы на любом уровне должен проявлять сильные качества. Тезис о наличии или отсутствии различий в стилях управления мужчин и женщин остается дискуссионным. Про женщин говорят, что они следуют более мягкому, заботливому и консультативному стилю, поощряют демократию и участие подчиненных в процессах управления. Наше исследование опровергает этот стереотип. Мужчины и женщины могут выбрать любой из стилей управления или даже использовать смешанный стиль. Выбор стиля руководства и женщины, и мужчины опирается не на полоролевые особенности, а на требования эффективности. Гендерный фактор влияет на процесс формирования, мотивацию деятельности менеджеров и использование стилей управления в руководстве, однако не является основополагающим. Традиционный взгляд на то, что женский стиль руководства ориентирован на отношения, так как они по природе эмоционально ориентированы, а мужской - ориентирован на задачу, так как он характеризуется

настойчивостью и целеустремленностью исчерпал себя. В основе выбора определенного стиля руководства лежит специфика лидерской позиции конкретного руководителя. Мужчины и женщины могут и должны занимать равновесные позиции в управленческой деятельности, вне зависимости от сферы.

Список литературы

1. «Гендерное неравенство в трудовой сфере» [электронный ресурс] <http://spb-egida.ru> (дата доступа 30.04.2017)
2. «У женщин больше шансов стать начальниками» от 28 ноября 2016, источник: Известия [электронный ресурс] <https://news.mail.ru/society/27934913/?frommail=10> (дата доступа 05.02.2017)
3. Bem S. The measurement of psychological androgyny // Journal of Consulting and Clinical Psychology. 1974. [электронный ресурс] <http://web.bvu.edu/faculty/goodfriend/documents/surveys/Sex%20Role%20Inventory/ccp-42-2-155.pdf> (дата доступа 20.04.2017)
4. Bitner M. J. Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. // Journal of Marketing , 1992
5. Mead M. «Sex and temperament in three primitive societies», [электронный ресурс] <https://personalwebs.coloradocollege.edu/~mduncombe/WS%20110/Mead,%20Sex%20and%20Temperament.pdf> (дата доступа 20.04.2017)
6. Pleck J. The Male Sex Role: Definitions, Problems, and Sources of Change [электронный ресурс] https://www.researchgate.net/profile/Joseph_Pleck/publication/229946925_The_Male_Sex_Role_Definitions_Problems_and_Sources_of_Change/links/545fa4ac0cf27487b450a8ef/The-Male-Sex-Role-Definitions-Problems-and-Sources-of-Change.pdf (дата доступа 25.04.2017)
7. Абрамов Р.Н. Российские менеджеры: социологический анализ становления профессии, М. 2005
8. Анкер Р. Теории профессиональной сегрегации по признаку пола: аналитический обзор Гендер и экономика: мировой опыт и экспертиза российской практики / Отв. редактор и составитель, к.э.н. Е.Б. Мезенцева. М.: ИСЭПН РАН - МЦГИ - «Русская панорама», 2002
9. Асанова Э.С. Социально-культурный сервис современной России: генезис и тенденции развития [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnyy-servis-sovremennoy-rossii-genezis-i-tendentsii-razvitiya> (дата доступа 05.04.2017)
10. Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л.. Управление персоналом. М. Изд. «Юнити» - 2005

11. Бендас Т. В. Гендерные исследования лидерства // Вопросы психологии. 2000
12. Бендас Т.В. Гендерная психология: Учебное пособие, СПб., Питер, 2008
13. Берн Ш. Гендерная психология. / Ш. Берн 2-е междунар. изд. — М. ; СПб.: Олма-Пресс: прайм-Еврознак : Нева, 2002
14. Боровкова И. В. Изменение социальных ролей мужчин и женщин, как феномен в современной культуре // Молодой ученый. — 2012
15. Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. Сфера услуг: экономика. – М. : КНОРУС, 2007
16. Вайншток С.М. Социальная роль руководителя в системе организационно-управленческих процессов отраслевых структур, М., 2002
17. Веснин В. Р. Основы менеджмента. - М.: Институт международного права и экономики, 2003
18. Вулли Ф. Феминистский вызов неоклассической экономической теории // THESIS, 1994
19. Вяткина Н.В. Социально-статусные характеристики управленческой деятельности как детерминанты формирования информационного общества, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-statusnye-harakteristiki-upravlencheskoy-deyatelnosti-kak-determinanty-formirovaniya-innovatsionnogo-obschestva> (дата доступа 16.04.2017)
20. Гвоздева Е. С. Штрихи к портрету женщин-менеджеров // Социологические исследования. 2000. № 3
21. Гелих О.Я., Минина В.Н. Управление и власть: материалы междисциплинарного научного семинара СПб., 2004
22. Герчикова И.Н. Менеджмент: 3-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2000
23. Глазунова В. С. Женщина-лидер под влиянием гендерных стереотипов, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016
24. Голоколенина М. А. Институт сервиса в современной России как объект социологического исследования [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/institut-servisa-v-sovremennoy-rossii-kak-obekt-sotsiologicheskogo-issledovaniya> (дата обращения 06.04.2017)
25. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Конспект лекций. Таганрог: ТРТУ, 2001

26. Журавлев А.Л., Хащенко В.А. Хащенко Н.Н. Влияние фактора пола на стиль руководства производственным коллективом // Социально-психологические резервы повышения эффективности деятельности трудового коллектива М. ИПАН, 1989
27. Захаров Методика определения стиля руководства трудовым коллективом [электронный ресурс] <http://azps.ru/tests/3/test7.html> (дата доступа 05.04.2017)
28. Иванов В. А. Сервисная деятельность / В. А. Иванов. - М. : Просвещение, 2006
29. Кажаяева А.А. Смысл жизни глазами женщины, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016
30. Карнаухова В. К. Сервисная деятельность / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М. : ИКЦ «МарТ», 2006
31. Киселева Т.Г., Красильников Ю.Д. Основы социально-культурной деятельности: учеб. пособие. М.: Изд-во МГУКИ, 2004
32. Козина И.М. «Профессиональная сегрегация: гендерные стереотипы на рынке труда», [электронный ресурс] <http://www.nir.ru/sj/sj/sj3-02koz.htm> (дата доступа 23.04.2017)
33. Кон И. С. «Психология половых различий» [электронный ресурс] <http://www.psychology-online.net/articles/doc-175.html> (дата доступа 04.04.2017)
34. Коробкова С. И. Сервисная деятельность / С. И. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова. - СПб. : Питер Ком, 2005
35. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боу- эн, Дж. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТА-ДАНА, 2002
36. Кузнецова Ю.В., Полесных В.И. Менеджмент: Учебн. пособие для ВУЗов. [электронный ресурс] http://books.ifmo.ru/book/66/menedzhment/_uchebnoe_posobie..htm (дата доступа 28.03.2017)
37. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегия : пер. с англ. / К. Лавлок. – 4-е изд. – М. : Изд. дом «Вильямс», 2005
38. Лялин А.М. Менеджеры, которые нам необходимы // Высшее образование сегодня. – 2010
39. Мальцева И.О., Рощин С.Ю. Научное издание «Гендерная сегрегация и трудовая мобильность на российском рынке труда»

40. Мезенцева Е. Гендерная проблематика в экономической теории [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/win/books/articles/mezenzeva.htm#8> (дата доступа 30.04.2017)
41. Мескон М.Х. Основы менеджмента/ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело, 2002
42. Михеева Н.А. Социально-культурная сфера в системе социального управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnaya-sfera-v-sisteme-sotsialnogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)
43. Михеева Н.А. Социально-культурная сфера в системе социального управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-kulturnaya-sfera-v-sisteme-sotsialnogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)
44. Н. И. Данилова Содержание и принципы гендерного управления, [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/soderzhanie-i-printsipy-gendernogo-upravleniya> (дата доступа 03.05.2017)
45. Н.С. Григорьева, Л.Г. Лунякова Хрестоматия к курсу "Основы тендерных исследований". Под ред., -М.: МЦГИ/ МВШСЭН, 2000
46. Найссер У. Познание и реальность. М.: Прогресс, 1981
47. Официальный сайт администрации Санкт-Петербурга [электронный ресурс] https://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/news/104110/ (дата доступа 20.05.2017)
48. Парсонс Т. О социальных системах. – М.: Академический проект, 2002
49. Попов С., Подволкий Г. Стиль и методы руководства: Сборник /сост., - М.: 2005.
50. Самарцева О.К. Мужчина и женщина в сфере бизнеса/ О.К. Самарцева, Т.А. Фомина // Социологические исследования. - 2000. - №3/4.
51. Силласте Г. Г. Социально-психологический облик россиянок: доклад на 3-й Международной гендерной конференции «Мужчина и женщина: меняющиеся роли и образы». 14–16 октября 1997. М., 1997
52. Словарь гендерных терминов [электронный ресурс] <http://www.owl.ru/gender/010.htm> (дата доступа 04.04.2017)
53. Сташ С.М. Социологическое изучение социально-культурной сферы [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsiologicheskoe-izuchenie-sotsialno-kulturnoy-sfery> (дата доступа 04.05. 2017)

54. Т.А. Фролова Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций, Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. [электронный ресурс] http://www.aup.ru/books/m204/1_4.htm (дата доступа 05.04.2017)
55. Тартаковская И. Н. Мужская работа, женская работа... // Рубеж. 2001№ 16-17
56. Тартаковская И.Н. Карьера женщины в индустрии/ И.Н. Тартаковская// Человеческие ресурсы. - 2001
57. Теория и методология гендерных исследований. Курс лекций / Под общ. ред. О.А.Ворониной. — М.: МЦГИ - МВШСЭН - МФФ, 2001. С 83
58. Тихонов А.В.От социологии менеджмента к социологии управления как научно исследовательской программе [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/ot-sotsiologii-menedzhmenta-k-sotsiologii-upravleniya-kak-nauchno-issledovatel'skoy-programme> (дата доступа 14.04.2017)
59. Токаренко Г.С. Организация контроля результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия. // Финансовый менеджмент №1. – 2005 [электронный ресурс] <http://dis.ru/library/detail.php?ID=25488> (дата доступа 28.03.2017)
60. Турецкая Г. Социально-психологические типы деловой активности женщин. Канд. диссертация. М. Институт психологии РАН 1999
61. Федеральная служба государственной статистики; Женщины и мужчины России - 2016 г. [электронный ресурс] http://www.gks.ru/bgd/regl/b16_50/Main.htm (дата доступа 01.05.2017)
62. Федеральная служба государственной статистики; Женщины и мужчины России 2016; статистический сборник
63. Фокина О. А. Сервисная деятельность как особый вид социальной практики [электронный ресурс] <http://cyberleninka.ru/article/n/servisnaya-deyatelnost-kak-osobyy-vid-sotsialnoy-praktiki> (дата доступа 05.04.2017)
64. Хохлова Т.П. Выявление гендерных аспектов менеджмента - фактор повышения эффективности управления // Менеджмент в России и за рубежом. –2001., №2.
65. Чирикова А. Е. Мужчина и женщина как топ-менеджеры российских компаний // Социологические исследования. 2003. № 1.
66. Чирикова А.Е. Женщина и мужчина как топ менеджер Российских компаний: новый взгляд на старую проблему, Сборник материалов Ген. чтений, Ростов, 2016
67. Яхонтова Е.С. Эффективность управленческого лидерства. - М.: ТЕИС, 2002

Приложение 1. Текст опросника для определения стиля руководства трудовым коллективом В. П. Захарова

1.
 1. Центральное руководство требует, чтобы обо всех делах докладывали именно ему.
 2. Стараются все решать вместе с подчиненными, единолично решает только самые срочные и оперативные вопросы.
 3. Некоторые важные дела решаются фактически без участия руководителя, его функции выполняют другие.
2.
 1. Всегда что-нибудь приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда не просит.
 2. Приказывает так, что хочется выполнить.
 3. Приказывать не умеет.
3.
 1. Стараются, чтобы его заместители были квалифицированными специалистами.
 2. Руководителю безразлично, кто работает у него заместителем, помощником.
 3. Он добивается безотказного исполнения и подчинения заместителей, помощников.
4.
 1. Его интересует только выполнение плана, а не отношение людей друг к другу.
 2. В работе не заинтересован, подходит к делу формально.
 3. Решая производственные задачи, старается создать хорошие отношения между людьми в коллективе.
5.
 1. Наверно, он консервативен, так как боится нового.
 2. Инициатива подчиненных руководителем не принимается.
 3. Способствует тому, чтобы работали самостоятельно.
- 6.

1. На критику руководитель обычно не обижается, прислушивается к ней
 2. Не любит, когда его критикуют и не старается скрыть это.
 3. Критику выслушивает, даже собирается принять меры, но ничего не предпринимает.
- 7.
1. Складывается впечатление, что руководитель боится отвечать за свои действия, желает уменьшить свою ответственность.
 2. Ответственность распределяет между собой и подчиненными.
 3. Руководитель единолично принимает решения или отменяет их.
- 8.
1. Регулярно советуется с подчиненными, особенно с опытными работниками.
 2. Подчиненные не только советуют, но могут давать указания своему руководителю.
 3. Не допускает, чтобы подчиненные ему советовали, а тем более возражали.
- 9.
1. Обычно советуется с заместителями и нижестоящими руководителями, но не с рядовыми подчиненными.
 2. Регулярно общается с подчиненными, говорит о положении дел в коллективе, о трудностях, которые предстоит преодолеть.
 3. Для выполнения какой-либо работы ему нередко приходится уговаривать своих подчиненных.
- 10.
1. Всегда обращается к подчиненным вежливо, доброжелательно.
 2. В обращении с подчиненными часто проявляет равнодушие.
 3. По отношению к подчиненным бывает нетактичным и даже грубым.
- 11.
1. В критических ситуациях руководитель плохо справляется со своими обязанностями.
 2. В критических ситуациях руководитель, как правило, переходит на более жесткие методы руководства.

3. Критические ситуации не изменяют способа его руководства.

12.

1. Сам решает даже те вопросы, с которыми не совсем хорошо знаком.

2. Если что-то не знает, то не боится этого показать и обращается за помощью к другим.

3. Он не может действовать сам, а ждет «подталкивания» со стороны.

13.

1. Пожалуй, он не очень требовательный человек.

2. Он требователен, но одновременно и справедлив.

3. О нем можно сказать, что он бывает слишком строгим и даже придирчивым.

14.

1. Контролируя результаты, всегда замечает положительную сторону, хвалит подчиненных.

2. Всегда очень строго контролирует работу подчиненных и коллектива в целом.

3. Контролирует работу от случая к случаю.

15.

1. Руководитель умеет поддерживать дисциплину и порядок.

2. Часто делает подчиненным замечания, выговоры.

3. Не может влиять на дисциплину.

16.

1. В присутствии руководителя подчиненным все время приходится работать в напряжении.

2. С руководителем работать интересно.

3. Подчиненные предоставлены самим себе.

Интерпретация:

Подсчитываются количество баллов по каждому из трех компонентов. Максимальный балл определяет стиль руководства.

- Директивный компонент - ориентация на собственное мнение и оценки. Уверенность в себе, стремление к власти, склонность к жесткой формальной дисциплине, большая дистанция с подчиненными, нежелание признавать свои

ошибки. Игнорирование инициативы, творческой активности людей, единоличное принятие решений, контроль за действиями подчиненных.

- Попустительский компонент - снисходительность к работникам. Отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными. Склонность перекладывать ответственность в принятии решений.
- Коллегиальный компонент - требовательность и контроль сочетаются с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины. Стремление делегировать полномочия и разделить ответственность. Демократичность в принятии решения.⁷⁸

⁷⁸ Методика определения стиля руководства трудовым коллективом [электронный ресурс] <http://azps.ru/tests/3/test7.html> (дата доступа 05.04.2017)

Приложение 2. Текст интервью с HR-менеджером ресторана «Кококо»

Лебедевой Л. М.

Интервьюер – Смиренская Е.С.

Дата: 10.05.2017

Время: 16.00-16.20

И. Можно, для начала, коротко о том, где вы учились, работали, как пришли к этой должности

Р. Хорошо, давай начнем с того, где я училась. Закончила я Санкт-Петербургский Государственный Университет, кафедра психологии, специализация – обеспечение профессиональной деятельности. Чему нас обучали? По окончании мы становимся «HR-ми», тренерами, бизнес – консультантами и т.д. С 18 лет я начала работать в ресторанах, и вот уже 11 лет как продолжаю работать в ресторанах, поэтому сейчас я HR-менеджер в ресторане «Кококо».

И. Хорошо, раз вы так давно находитесь в этой сфере, как вам представляется образ идеального менеджера?

Р. Идеальный менеджер? Это хорошо организованный человек, который никогда не опаздывает, который имеет жёсткую структуру понимания организации всего. Вообще менеджер - человек, который должен уметь заставить работать других, а сам должен только наблюдать за этим процессом со стороны, корректировать. Важен момент самого научения: должен быть правильный образ, сам менеджер, своим собственным примером показывать работнику, как должен происходить рабочий процесс. Первое делает он, показывает работнику, как делать. Дальше они делают вместе, он его корректирует. Третий раз - работник делает сам, менеджер наблюдает. Четвёртый- работник делает самостоятельно, таким образом, произошло научение сотрудника. Следовательно, он работает по образу и подобию менеджера, а менеджер в свою очередь должен быть для него «звездой».

И. На ваш взгляд, можно ли утверждать, что у идеального менеджера есть гендер? Можно ли вообще соотносить эти понятия?

Р. Я считаю, что есть гендерное различие в профессиях, но именно у менеджера ее нет. У менеджмента есть свои пути, которые могут использоваться, методы, знания. Если всё-таки говорить о своём опыте работы, я всегда работаю под управлением сильных женщин. И мне это очень нравится, честно. Работать с сильными, умными, красивыми женщинами всегда очень приятно.

И. Но ведь если вы утверждаете, что всегда работали под руководством «властных» женщин, это ли не признак маскулинного гендера?

Р. Да, но здесь речь должна идти о равновесии. На работе ты можешь проявлять в большей степени маскулинность, но не всё же время нужно ходить и всех «строить». Есть такие моменты, когда мужчинам приходится проявить женственность. Например, при работе с гостями (если брать ресторанный сферу), нужно найти подход и к взрослым дядям и маленьким «детёнышам». Здесь важна не маскулинность или феминность, а гибкость.

И. Если говорить о социально-культурной сфере, о сфере услуг, отличает ли что-то управленцев конкретно этой сферы?

Р. Мне кажется, здесь гендерные особенности абсолютно сглаживаются. Сама профессия задает конкретные критерии, под которые мы либо подходим, либо нет. Здесь не важно, мужчина ты или женщина: твоя голова должна работать определенным образом. Ты должен уметь работать с большим количеством персонала, иметь опыт в обучении, проводить тренинги, проводить консультации, иметь определенное образование, навыки в общении. Мне кажется, что это пережитки прошлого, когда женщинам не давали становиться руководителем. Если говорить про сферу услуг, то здесь точно нет никакого притеснения, ведь в этой сфере задействованы в большинстве именно женщины. Женщины более гибкие, знают, когда можно «посюсюкать», а когда нужно «включить» шефа. Кроме того, эта сфера требует большой выносливости, больших моральных затрат, а, как известно, женщины более выносливы. Сама сфера скорее более феминная, да, но о конкретном гендере управленца в этой сфере я бы говорить не стала. Умение договориться, быть медиатором в конфликте, но при этом жестко понимать цели организации, уметь донести их до сотрудников – это самое важное.

И. А если рассматривать стили управления: директивный, коллегиальный или либеральный стиль больше подходит для социально-культурной сферы?

Р. Говорить в общем очень сложно. Зависит прежде всего от коллектива, от места, как оно позиционируется, кто в него приходит: гостиница, ресторан, хостел и т.д. Это абсолютно разные истории.

И. Хорошо, если брать конкретно ресторан «Кококо»

Р. Я конечно всегда за демократию, но нельзя забывать, что в ресторанах эта схема вряд ли где работает. Единственно возможная форма взаимодействия в коллективе

общественного питания, на мой взгляд, это секта. Мы забываем про свои семьи, работаем до ночи – это обычная история. Сотрудник сам изначально должен полностью отдаваться работе, поэтому конкретного стиля управления назвать нельзя. Скорее здесь грамотный микс, но точнее слова «секта» подобрать не могу.

И. Это даже слишком точно. Напоследок хотелось бы ещё попросить вас порассуждать об уровнях менеджмента. Может здесь есть зависимость от гендера (на примере ресторана «Кококо»)?

Р. Я считаю, что наш директор – идеал управленца: когда ты молодец – тебя похвалят, когда ты «садишься в лужу» – тебе скажут об этом. Это хорошо в плане личного развития: порой, если ты «садишься в лужу» ты можешь этого не замечать. Матильда Владимировна всегда подойдёт и скажет: либо ты вылезаеть из лужи, либо нам не по пути. Да, так сложилось, что все администраторы в нашем ресторане – девушки. Но при этом наш управляющий Андрей, и я не вижу особой разницы, если вместо него была женщина, но с его набором качеств.

И. Спасибо большое.