**Содержание**

Введение

1**.** Теоретические основы формирования и развития культуры государственного управления

1.1Понятия и типы организационной культуры

1.2 Процесс формирования культуры государственного управления

1.3 Оценка факторов влияющих на культуру государственного управления

2. Анализ культуры государственного управления

2.1 Культура в государственном управлении

2.2 Управленческая культура и её составляющие элементы

3. Мероприятия по совершенствованию государственного управления

Заключение

Литература

**Введение**

Время, в котором мы живем - эпоха перемен. Наше общество осуществляет исключительно трудную, во многом пpотивоpечивую, но исторически неизбежную и необратимую пеpестpойку. Изменения в обществе во всем нашем жизненном укладе сложны тем, что они требуют изменения нас самих. На протяжении всей своей жизни человек живет в мире культуры, через которую он формирует, обретает возможность понять принципы устроения окружающего мира и своё место в этом мире.

Организация составляет основу мира менеджеров, которые формируют её культуру. Культура выражает разные стороны жизни общества или деятельность человека. Культура как самостоятельная отрасль включает в себя широкий круг государственных и общественных органов: предприятий, учреждений, организаций, заведений культуры. Управление культурой заключается в сохранении и использовании культурных ценностей.

Управленческий труд с качественной стороны характеризуется таким обобщающим показателем, как Культура Управления, который отражает уровень развития управленческой деятельности. Рассматривая культуру с позиции единства и взаимосвязи материального и духовного, необходимо отметить, что она одновременно является средством разрешения противоречий, возникающих в той или иной сфере общественной жизни, в том числе, в системе управления.

Формирование культуры управления – процесс многосложный, и один из его аспектов непосредственно связан с проблемами эффективности управленческого труда, с теми качественными характеристиками, которые существенным образом влияют на ее уровень.

Культура управления в общем виде позволяет оценить степень соблюдения системой управления тех требований, которые к ней предъявляются*.* На практике уровень культуры системы управления оценивается по показателям отдельных элементов системы. Сюда относятся показатели, характеризующие культуру работников, и в особенности руководителей, культуру процессов управления, техники управления, условий труда и т.д*.* Разнообразие элементов культуры управления предопределяет необходимость следования в процессе управления многим нормам, а именно: моральным, юридическим, экономическим, организационным, техническим, эстетическим.

**1 Теоретические основы формирования и развития культуры государственного управления**

1.1 Понятия и типы организационной культуры

Современный менеджмент рассматривает организационную культуру как мощный стратегический инструмент, позволяющий ориентировать все подразделения и работников на общие цели. Существует несколько определений организационной (корпоративной) культуры.

- *организационная культура* – это совокупность убеждений, отношений, норм поведения и ценностей, общих для всех сотрудников данной организации. Они не всегда могут быть четко выражены, но при отсутствии прямых инструкций определяют способ действий и взаимодействий людей и в значительной мере влияют на ход выполнения работы;

- *организационная культура* - совокупность основных убеждений, сформированных самостоятельно, усвоенных или разработанных определенной группой по мере того, как она учится разрешать проблемы адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, которые оказались достаточно эффективными, чтобы считаться ценными, а потому передаваться новым членам в качестве правильного образа восприятия, мышления и отношения к конкретным проблемам;

- *организационная культура* - это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий. Эти ценностные ориентации передаются индивидам через "символические" средства духовного и материального внутриорганизационного окружения;

- *организационная культура* - социально-экономическое пространство, являющееся частью социального пространства общества, расположенной внутри компании, в рамках которого взаимодействие работников осуществляется на основе общих идей, представлений и ценностей, определяющих особенности их трудовой жизнедеятельности и обусловливающих своеобразие философии, идеологии и практики управления данной компанией.

Исходя из этих определений, под организационной культурой понимаются в основном ценности и нормы, разделяемые большинством членов организации, а также их внешние проявления (организационное поведение). [lO,C.154]

Организационная культура выполняет две основные функции:

* внутренней интеграции: осуществляет внутреннюю интеграцию членов организации таким образом, что они знают, как им следует взаимодействовать друг с другом;
* внешней адаптации: помогает организации адаптироваться к внешней среде.

Основные элементы организационной культуры:

* Поведенческие стереотипы: общий язык, используемый членами организации; обычаи и традиции, которых они придерживаются; ритуалы, совершаемые ими в определенных ситуациях.
* Групповые нормы: свойственные группам стандарты и образцы, регламентирующие поведение их членов.
* Провозглашаемые ценности: артикулированные, объявляемые всеуслышание принципы и ценности, к реализации которых стремиться организация или группа.
* Философия организации: наиболее политические и идеологические принципы, которыми определяются ее действия по отношению к служащим, клиентам или посредникам.
* Правила игры: правила поведения при работе в организации; традиции и ограничения, которые следует усвоить новичку для того, чтобы стать полноценным членом организации; "заведенный порядок".
* Организационный климат: чувство, определяемое физическим составом группы и характерной манерой взаимодействия членов организации друг с другом, клиентами или иными сторонними лицами.
* Существующий практический опыт: методы и технические приемы, используемые членами группы для достижения определенных целей; способность осуществлять определенные действия, передаваемая из поколения в поколение и не требующая обязательной письменной фиксации.

Основные характеристики организационной культуры:

Организационная культура – совокупность материальных, духовных, социальных ценностей, созданных и создаваемых сотрудниками компании в процессе трудовой деятельности и отражающих неповторимость, индивидуальность данной организации.

В зависимости от этапа развития компании ценности могут существовать в различных формах: в форме предположений (на этапе активного поиска своей культуры), убеждений, установок и ценностных ориентаций (когда культура сложилась в основном), норм поведения, правил общения и стандартов трудовой деятельности (при полностью сформировавшейся культуре).

Наиболее значимыми элементами культуры признаются: ценности, миссия, цели компании, кодексы и нормы поведения, традиции и ритуалы.

Ценности и элементы культуры не требуют доказательств, принимаются на веру, передаются от поколения к поколению, формируя корпоративный дух компании, соответствующий ее идеальным устремлениям.

В основе большинства трактовок лежит понимание культуры в широком смысле слова. [3.c 54]

Типы организационной культуры:

Наряду с уровнями и элементами выделены типы организационной культуры. Одна из самых популярных типологий предложена К. Камероном и Р. Куинном. В ее основу положены четыре группы критериев, определяющих стержневые ценности организации:

• гибкость и дискретность,

• стабильность и контроль,

• внутренний фокус и интеграция,

• внешний фокус и дифференциация.

Клановая организационная культура: очень дружественное место работы, где у людей масса общего. Организации (подразделения) похожи на большие семьи. Лидеры или главы организаций воспринимаются как воспитатели и даже как родители. Организация держится вместе благодаря преданности и традиции. Высока ее обязательность. Организация делает акцент на долгосрочной выгоде совершенствования личности, придает значение высокой степени сплоченности коллектива и моральному климату. Успех определяется как доброе чувство к потребителям и забота о людях. При этом типе организационной культуры организация поощряет бригадную работу, участие людей в бизнесе и согласие.

Адхократическая организационная культура (от лат. ad hoc — "по случаю"): динамичное предпринимательское и творческое место работы. Ради общего успеха работники готовы на личные жертвы и риск. Лидеры считаются новаторами и людьми, готовыми рисковать. Связующей сущностью организации становится преданность экспериментированию и новаторству. Подчеркивается необходимость деятельности на переднем рубеже. В долгосрочной перспективе организация делает акцент на росте и обретении новых ресурсов. Успех означает производство предоставление уникальных и новых продуктов или услуг. Важно быть лидером на рынке продукции или услуг. Организация поощряет личную инициативу, творчество и свободу.

Иерархическая организационная культура: очень формализованное и структурированное место работы. Часто ее называют бюрократическим типом организационной культуры. Тем, что делают люди, управляют процедуры. Лидеры гордятся тем, что они — рационально мыслящие координаторы и организаторы. Ценится поддержание главного хода деятельности организации. Организацию объединяют формальные правила и официальная политика. Управление работниками предполагает озабоченность гарантией занятости и обеспечением долгосрочной предсказуемости.

Рыночная культура. Этот тип организационной культуры доминирует в организациях, ориентированных на результаты. Ее главная забота — выполнение поставленной задачи. Люди целеустремленны и соперничают между собой. Лидеры — твердые руководители и суровые конкуренты. Они непоколебимы и требовательны. Организацию связывает воедино акцент на стремлении побеждать. Репутация и успех составляют предмет общего радения. Стиль организации — жестко проводимая линия на конкурентоспособность.[12 c.78]

Американский социолог Хэнди (C.Handy) выделял свои типы культуры:

1. Культура Власти, или культура Зевса (символ этой культуры - паутина). В данной организации есть центральный источник власти. Обычно это лидер с выдающимися личностными характеристиками, он контролирует все, что происходит в организации, и имеет право последнего голоса. Удерживать власть в одних руках позволяет то, что руководитель единолично распоряжается всеми ресурсами. Это же позволяет организации быстро реагировать на изменяющуюся ситуацию, быстро принимать и выполнять решения. Влияние зависит от приближенности к лидеру. Проблемы возникают при увеличении размера организации, так как трудно уследить за большим количеством сотрудников и держать под контролем много видов деятельности. Выход - создание новых, дочерних организаций, над которыми сохраняется финансовый контроль. Такой тип культуры характерен для небольших предпринимательских организаций, агентств, занимающихся недвижимостью, торговлей, управлением финансов.

2. Культура Роли, или культура Аполлона ее символ греческий храм. Эта культура более известна под названием "бюрократия", она характеризуется строгой специализацией подразделений, которые координируются узким связующим звеном главного управления наверху. Деятельность построена по формальным правилам, стандартам и инструкциям. Власть определяется положением в структуре, именно здесь понятие "роль" получает свое истинное наполнение. Высшую оценку получают не за творческий подход к решению задач и инициативу, а за четкое следование предписаниям. Предприятия с подобным типом культуры, как правило, успешны в стабильном, предсказуемом окружении. Гибкость и инновации - это не про них. Эта оргкультура способна дать отдельному служащему чувство защищенности и возможность стать компетентным специалистом, но разрушительна для честолюбивых, ориентированных на власть и стремящихся к самостоятельности людей, для тех, кого больше интересует результат, а не процесс.

3. Культура Задачи, или культура Афины ее эмблема - сетка. Данная культура ориентирована, в первую очередь, на конкретный проект или работу. Наибольшая эффективность достигается путем соединения ресурсов и профессиональных сотрудников, а также за счет отождествления собственных целей с целями организации, которые здесь стоят выше индивидуальных. Влияние основано на силе специалиста, эксперта, а не на силе положения или личности, при этом оно свободно распространяется по всем уровням организации. Достоинство этой культуры (ее частный случай - организация с матричной структурой) в том, что она позволяет легко адаптироваться в резко изменяющихся условиях нестабильного рынка, дает возможность быстро реагировать на изменения. Контроль сводится к распределению проектов, сотрудников и ресурсов, и именно это является слабым местом таких организаций. так как возможен конфликт из-за неравномерности распределения ресурсов. Как правило, культура Задачи является переходной и рано или поздно перерастает в культуру Власти или в ролевую культуру.

4. Культура Личности, или культура Диониса, ее эмблема - звездная галактика. Центральное место в организации занимает личность, главное в ней - творчество. Сотрудники не являются подчиненными в полном смысле этого слова. Организация объединяет людей для того, чтобы они могли добиваться собственных целей. Структура играет обеспечивающую и координирующую роль. Контроль в такой организации практически невозможен, признается только согласие. Такие организации в чистом виде встречаются редко, хотя для многих людей ее ценности очень близки. Примерами организаций с подобным типом культуры являются адвокатские конторы, университетские кафедры, консалтинговые фирмы, творческие союзы. Естественно, что приведенные выше типы в чистом виде практически не встречаются. Чаще на предприятии существуют несколько типов (субкультур) одновременно, но преобладает какая-либо одна, задающая окраску и специфичность организации. [12c.68]

1.2 Процесс формирования культуры государственного управления

Формирование организационной культуры - это попытка конструктивного влияния на социально-психологическую атмосферу, поведение сотрудников. Формируя в рамках организационной культуры определенные установки, систему ценностей или "модель мира" у персонала организации, можно прогнозировать, планировать и стимулировать желаемое поведение. Однако при этом всегда необходимо учитывать стихийно сложившуюся в данной организации корпоративную культуру. Часто в бизнес-среде руководители пытаются сформировать философию своего предприятия, где декларируют прогрессивные ценности, нормы, и получают не соответствующие своим желаниям и вложениям средств результаты. Происходит это отчасти и потому, что искусственно внедряемые организационные нормы и ценности вступают в конфликт с реально существующими и поэтому активно отвергаются большинством членов организации. [13 c116]

Формирование организационной культуры обычно осуществляется в процессе профессиональной адаптации персонала.

Влияние инвесторов на организационную культуру заключается в том, что денежные средства будут вкладываться в организацию, которая не замешана в скандалах, у которой положительная репутация, к которой существует доверие. При формировании организационной культуры следует это учитывать, чем будет создан благоприятный инвестиционный климат в организации.

Законодательные акты прямо или косвенно регламентируют определенные положения организационной культуры. Например, в области требований к организации труда, обеспечения питания и мест отдыха, требований к внешнему виду, возможных санкций и поощрений и др. Положения организационной культуры должны быть законными. Международная политическая, экономическая, социальная ситуация оказывает влияние на организационную культуру путем формирования общих направлений и тенденций развития организаций (например, глобализация, информационная экономика), а также установления общечеловеческих ценностей. [11.с.137]

Внутренняя политическая, экономическая, социальная ситуации

определяют уровень жизни населения, специфику условий

функционирования организаций в данной стране; в рамках государственного управления даются основные идеологические установки, сказывающиеся и на экономической политике. Все это оказывает влияние на организационную культуру путем формирования ценностных ориентаций, определенной степени социальной защищенности работников, уровня социальной ответственности организации перед обществом. [1 c .03]

Изменившийся характер научно-технического прогресса - от технической направленности к генной инженерии, биотехнологиям, информационным технологиям и телекоммуникациям вынуждает организации также смещать акцент в своей производственно-хозяйственной деятельности. О низком уровне организационной культуры сегодня свидетельствует не только использование физически и морально устаревшего оборудования в производственном процессе, но и морально устаревших методов организации производства, управления персоналом, организации управления предприятием (линейно-функциональные жесткие структуры управления, ограниченные обязанности отделов кадров и т.п.). Анализ факторов внутренней среды. Среди основных факторов внутренней среды, оказывающих влияние на организационную культуру, можно выделить следующие: [2,C.l21]

* Личность создателя (основателя) организации;
* Временной период существования организации на рынке
* Размер организации;
* Сфера деятельности организации;
* Уровень образования и квалификации работников;

Влияние личности создателя (основателя) организации на организационную культуру проявляется в том, что его основные убеждения, мировоззрение, идеалы передадутся его сотрудникам и всей организации, и впоследствии будут транслироваться через поколения работающих. Так, Э. Шейн считает, что основатель организации "навязывает" ей свои представления о целях, средствах их достижения, ценностях, обусловленных его личностью, собственной культурой. Взаимосвязь организационной культуры и жизненного цикла организации. Любая организация может быть охарактеризована определенной продолжительностью своего существования на рынке - стадией жизненного цикла. Переход организации от одной стадии жизненного цикла к другой сопровождается неизбежным изменением ее культуры. [17 с 216]

1.3 Оценка факторов влияющих на культуру государственного управления

Известный исследователь организационной культуры Эдгар Шейн выделяет пять первичных и пять вторичных факторов, обуславливающих характер формирования организационной культуры.

К группе первичных факторов относятся следующие:

1) объект концентрации внимания высшего руководства. Обычно то, на что обращают серьезное внимание руководители и что они считают важным для органа, постепенно превращается в предмет внимания и заботы персонала и включается в состав норм, на основе которых формируется поведение людей в органе;

2) реакция руководства на критические ситуации, возникающие в органе. В случае, когда в органе назревают критические ситуации, в его сотрудников возникает обостренное чувство тревоги. Поэтому подходы руководства к решению проблем влияющих на формирование системы ценностей, которые воспринимаются как нормативные или эталонные;

3) отношение к работе и стиль поведения руководителей. Поскольку руководители занимают особое положение в органе и на них обращают внимание сотрудники, то стиль их поведения, их отношение к работе также приобретают характер эталона для поведения в органе. Персонал органа сознательно или бессознательно согласовывает свои действия с ритмом работы руководителя, дублирует его подход к выполнению своих обязанностей и тем самым формирует стали нормы поведения;

4) характерные особенности поощрения сотрудников. На

формирование организационной культуры большое влияние имеет то, по каким критериям происходит поощрение сотрудников. У работников органа за счет понимания того, за что они получают вознаграждение или наказание, довольно быстро создается представление о том, что признается хорошим или плохим в данном органе. Осознав эти нормы, они становятся носителями определенных ценностей, закрепляя тем самым и определенную организационную культуру;

5) особенности отбора работников, их назначения, продвижения по службе и увольнения из органов. Так же как и в случае с поощрением, критерии, используемые руководителями при отборе на работу в органе, при продвижении сотрудников и их освобождении, осуществляют сильное влияние на то, какие ценности поднимутся сотрудниками органа, а, следовательно, будут играть существенную роль при формировании организационной культуры. [6, С.28]

В группу вторичных факторов формирования культуры органа согласно концепции Шейну входят следующие:

1) структура органа. В зависимости от того, как сконструирован орган, как распределяются задачи и функции между подразделениями и отдельными сотрудниками, насколько широко практикуется делегирование полномочий, у работников органа складывается определенное впечатление о том, в какой мере им доверяет в руководстве, или присутствует в организации дух свободы и как ценится инициатива сотрудников;

2) система обмена информацией и организационные процедуры. В органе поведение работников постоянно регламентируется различными процедурами и нормами. Люди общаются определенным образом и по определенным схемам, заполняют определенные циркуляры и формы отчетности, с определенной периодичностью и в определенной форме отчитываются о проделанной работе. Все эти процедурные моменты в силу регулярности и повторяемости создают определенный климат в орган, который глубоко проникает в поведении человека;

3) внешний и внутренний дизайн и оформление помещения органа.

Дизайн помещения, принципы расположения рабочих мест в нем, стиль декора создают в государственных служащих определенное представление о его стиле, об их положении в органе, ценностные ориентиры, которые присущи органа;

4) мифы и истории о важнейших событиях и лица, которые играют и играли ведущую роль в жизни органа. Распространены в органе легенды и рассказы о том, как создавался орган, выдающиеся события были в его истории, кто из людей и каким образом совершил влияние на его развитие, способствуют тому, что система устоявшихся представлений о духе органа сохраняется во времени и доводится до его членов в яркой эмоциональной форме;

5) этический кодекс органа - письменный документ, который определяет философию и цели органа. Он сформулирован как принципы работы органа, набор его ценностей, завещаний, которых необходимо придерживаться, чтобы сохранить и поддержать дух органа. Когда принципы доводятся до всех членов, они способствуют формированию организационной культуры, что адекватная миссии органа. [14 c.608]

Как видно из содержания первичных и вторичных факторов, влияющих на организационную культуру, каждый из них требует использования собственных приемов, которые позволяют достигать успеха в случае сознательного формирования и изменения организационной культуры.

Опыт показывает, что определенные контролируемые характеристики культуры значительно влияют на показатели деятельности органа, а потому руководители органов должны обращать большое внимание на ее оценку и формирования. Единой наилучшей культуры для всех органов не существует. В каждом случае она определяется целями, спецификой органа, факторами среды, в котором он функционирует. Ценности, которые он пропагандирует, должны если не полностью делиться работниками, то хотя бы восприниматься ими негативно. Культура считается сильной или слабой зависимости от того, в какой мере она влияет на поведение государственных служащих органа. [З,С.151]

Обычно в большинстве случаев руководители органа пытаются формировать культуру своими выступлениями и агитацией. Но еще большее влияние на нее имеет их поведение. Особую роль в формировании морального климата играет нравственная позиция руководителя и его личные моральные обязательства. Руководитель должен уметь:

* выполнять анализ ценностных аспектов любой проблемы, которая встает перед органом;
* контролировать эмоции как свои, так и своих подчиненных;
* анализировать приоритеты;
* соблюдать правила: делать не то, что хочется, а то, что надо.

Когда перед государственными служащими ставится цель сознательно формировать культуру и управлять ее развитием, они должны уметь донести ее основные принципы до сведения тех, на чью деятельность она влиять. Этот процесс осуществляется через формальные и неформальные средства связей с общественностью. К формальным средствам коммуникации принадлежат выступления руководства перед подчиненными и изложение своих взглядов на будущее, определения ими корпоративной философии и кодексов поведения сотрудников. Но большее влияние на культуру оказывают не их заявления, а поведение. К неформальных средств коммуникаций относятся, например, публичное признание заслуг работников, рассказы ветеранов об истории органа.[16 с. 25]

**2. Анализ культуры государственного управления**

2.1 Культура в государственном управлении

Коммуникации, способствующие формированию культуры,

объединяются в рамках организационной социализации, Т.е. непрерывной передачи ключевых элементов культуры органа его сотрудникам, которая включает как официальные каналы (например, знакомство новых сотрудников с основными ценностями организации), так инеофициальные (например, моделирование поведения наставниками. Следует заметить, что социализация способствует формированию чувства безопасности у руководителей, так и у подчиненных

Процесс, который является обратным по социализации (активные действия работников органа, направленные на изменение его культуры), получил название индивидуализации. Соотношение социализации и индивидуализации и наличие среди работников различных типов, которые по-разному относятся к нормам культуры, которая фактически существует в органе, значительно влияют на процессы формирования новой культуры.

Социализация - влияние организационной культуры на работника, принятия им норм. Индивидуализация - влияние работника на организационную культуру, отклонения его поведения от норм. [4,С.63]

Обязательным элементом общей культуры государственной

управленческой деятельности является правовая культура, поскольку основным источником этой деятельности является право. Ее сущность, цели, механизм осуществления определяются социальной природой государственного управления как формы реализации государственной власти. А каждая власть требует узаконение, установление соответствующего правопорядка. Прежде всего, это связывается с деятельностью по управлению делами общества и государства, в которой заложены властные основы. Право выступает здесь не только источником, но и политико-правовым пределом свободы выбора управленческих действий, которые по своим формам должны соответствовать ценностных правовым категориям данного общества.

Культура государственной службы - это уровень государственного развития системы управления, в котором профессионализм, компетентность, моральные принципы государственных служащих должны воплощать этот уровень, создавать условия для эффективного ее влияния на реальную жизнь граждан. Государственные служащие являются особой социально-

профессиональной группой, отвечающей за управление в государстве, воплощает в жизнь регламентирующей нормы для укрепления порядка в обществе. К этой группе относятся представители различных профессий с присущими им профессиональными навыками, менталитетом и культурой.[ 6 с 23]

Культура государственной службы несет особую нагрузку в тех элементах государственной управленческой системы, которые имеют законно обеспеченную возможность решающего влияния на жизнедеятельность общества. Поэтому культура государственного управления высших государственных должностных лиц имеет двусторонний содержание. Она направлена, во-первых, на организацию общественной жизни, а во- вторых - на налаживание профессионально совершенной и государственно зрелой деятельности властных "аппаратов" управления, тех непосредственных государственных управленческих структур, которыми они руководят, хотя в отношении них эти "аппараты" имеют существенно различные возможности.

Если культура, по определению немецкого философа Э. Канта (более чем 400 определений понятия "культура"), выражает способность человека ставить цель, то культура труда - непременное условие успешного осуществления цели. Целью административной реформы, как известно, является создание эффективной системы государственного управления, которая обеспечит становление как высокоразвитого правового государства с высоким уровнем жизни. Реформирование государственной службы как культурного института важное условие повышения эффективности функционирования государственной службы и уровня профессиональной культуры государственного служащего, непременное условие успешного осуществления государственного строительства. [22 с.488]

Появление новых технологий изменило понятие профессионализма.

Профессионализм представляет собой глубокое и всестороннее знание и владение практическими навыками в определенной области общественно полезной деятельности. Следует сказать, что профессионализм является необходимым, но не достаточным условием профессиональной культуры.

Культура специалиста развивается через практический опыт, но интеллектуальные средства профессионализма формируются образованием, главная цель которой - достижение профессионального мастерства. Это понятие включает: во-первых, широкий информационный кругозор по выбранной специальности, во-вторых, аналитический склад мышления в-третьих, знание общих законов и свойств природных материалов. [21 с. 624]

Сложность и глубина задач государственной службы предполагают комплексный подход к изучению проблемы культуры труда государственных служащих, который требует проведения философского, социального, экономического анализа и включает в себя политический, правовой, морально-этический, эстетический, организационный и другие аспекты. Информационную культуру можно определить как совокупность ценностно-нормативных регуляторов деятельности и поведения людей в данной сфере труда. В информационной культуре можно условно выделить несколько основных граней: культурное состояние производственной среды, культура использования орудий труда, культура делового общения, культура профессионального мышления. [7,С.93]

В обществе информационная культура должна занять особое место. Без информации невозможно получить четкое представление, научное понимание реальных процессов и фактов социальной жизни, всех его составляющих. Необходимо подчеркнуть, что действенность информации определяется ее оперативностью, своевременностью, регулярностью поступления, достаточность и объективностью. Именно умело сделан анализ и подобранный факты дают возможность делать правильные выводы.

Управленческая информация как специфическая форма социальной информации призвана обслуживать деятельность органов государственной власти и других институтов, принимающих участие в управлении обществом, различными сферами, направлениями его жизнедеятельности. Каждая ветка государственной власти, система управления обществом использует в своей работе как внутренние и внешние каналы информации.

Государственным служащим нужна разная по содержанию и форме информация: текущая и ретроспективная; отраслевая (специализированная) и межотраслевая (Неспециализированная, смежные); фактографические и концептуальная.

Чем выше статус государственного служащего, тем сильнее проявляются особенности его информационных потребностей. Можно выделить три категории государственных служащих: 1) ответственные за стратегические решения (руководители органов государственной власти); 2) ответственные за принятие тактических решений (руководители управлений, отделов); 3) ответственны за принятие оперативных решений (руководители низовых звеньев. [5 с 68]

Сегодня в мире главное право каждого человека - это право на свободу и выбор, право раскрыть личные возможности и обеспечить их наилучшее воплощение в области своих социальных интересов. Люди должны понимать и чувствовать меру своей ответственности перед будущим. Новое мировосприятие сейчас только начинает формироваться.

Передовые страны уже давно вступили на путь построения информационного общества, в котором приоритетное значение имеет не производство продукции и энергии, а создание новых информационных технологий. Сегодня от нормальной работы инфраструктуры, от интенсивности информационных обменов, полноты, своевременности и достоверности информации, которая циркулирует в компьютерных и телекоммуникационных системах, непосредственно зависит существование современного государства. [9 с 56]

2.2 Управленческая культура и её составляющие элементы

Слово "культура" буквально означает воспитание, образование, развитие. В широком смысле термин "управленческая культура" употребляется для характеристики организационно-технических условий и традиций управления, профессионального и нравственного развития руководителя. В узком значении культура управленческого труда может трактоваться как служебная этика руководителя.

Осмысливая изложенное, управленческую культуру можно представить как совокупность типических для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения.

Новые условия хозяйствования, повышение образовательного уровня и зрелости менеджеров дали мощный толчок развитию управленческой культуры. Управленческие службы не только коренным образом изменили отношение к управленческой культуре, но и заняли активную позицию в формировании, изменении и использовании ее как фактора повышения конкурентоспособности, эффективности производства и управления организацией.[2 с.238]

Специфика культуры управленческого труда состоит в том, что в ее основе лежат определенные нормы, которые должны строго соблюдаться менеджером.

Наиболее важные из них:

1) юридические нормы управленческого труда, которые отражены в государственно-правовых нормативных актах. Культура менеджера в этом смысле состоит в знании и выполнении юридических норм;

2) моральные нормы - регулируют поведение руководителя в области нравственности и морали;

3) организационные нормы - устанавливают структуру организации, состав и порядок деятельности функциональных подразделений и их руководителей; правила внутреннего распорядка и другие нормы организационного плана, принятые в организации;

4) экономические нормы - регулируют экономическую деятельность организации

Имеются и другие виды норм (технические, эстетические и т.п.), которые определенным образом формируют управленческую культуру. В конечном итоге образуется совокупность элементов, аттестующая деятельность менеджера в рамках культуры управленческого труда.

Личная культура. Включает в себя уровень квалификации; этическое воспитание; личную гигиену и внешний вид; форму обращения к подчиненным и т.п. [8 c.78]

Рациональное распределение рабочего времени. Рациональная организация труда руководителя немыслима без четкого представления о том, что он делает, когда он это делает, сколько времени затрачивает на различные виды работ. Речь идет о строгом планировании личной работы по следующим направлениям:

* работа с документами;
* работа с кадрами;
* решение социально-экономических вопросов;
* решение коммерческих вопросов;
* совещания, переговоры;

Руководителю в то же время следует иметь в виду, что он должен учитывать и планировать не только рабочее, но и свободное время. Ведь старая истина гласит: "Кто не умеет работать, тот не умеет и отдыхать".

Культура содержания рабочего места. Отдельные руководители считают, что в процессе работы необходимо, чтобы все находилось "под рукой", и с этой целью на рабочий стол выкладывают всю имеющуюся документацию. Это неправильно. При таком подходе трудовой процесс сильно затрудняется: уменьшается рабочая площадь стола; трудно сосредоточиться на каком-либо одном деле; ухудшаются санитарно-гигиенические условия; легко потерять нужные в данный момент документы и т.п. [18 c.304]

Следует считать идеальным такой порядок на рабочем столе, когда на нем находятся лишь нужные для работы документы. Кроме того, в служебном помещении необходимо своевременно проводить уборку, заменять вышедшую из строя мебель.

* культура проведения массовых мероприятий.
* культуре проведения различного рода совещаний, переговоров и бесед.
* культура приема посетителей. Она предполагает соблюдение правил и требований при приеме работников как по личным, так и по служебным вопросам.
* культура в работе с письмами. Сюда входит обязательная регистрация писем, определение сроков их рассмотрения, персональная ответственность руководителя за своевременное и правильное реагирование на них, обязательный ответ на каждое письмо.
* культура речи. Около 80 % рабочего времени руководителя связано с контактами с людьми. Поэтому умение говорить (общаться) является важной составной частью культуры труда руководителя.

Организационная культура руководителя. Она определяет степень владения знаниями теории управления, методами организаторской работы, опыт, навыки, умение осуществлять разнообразные организационные процедуры, составляющие значительный удельный вес в структуре рабочего времени руководителя. К числу организационных процедур можно отнести подбор и расстановку кадров, работу с кадрами; разработку организационных норм и нормативов, планов личной работы; постановку задач и доведение их до исполнителей, распорядительство, контроль исполнения и др. [19 c.207]

**3 Мероприятия по совершенствованию государственного управления**

В Архангельске завершился установочный семинар "Развитие местных и региональных правительств на Северо-Западе России". Эксперты познакомили участников семинара с ходом реформы в государственной и муниципальной системе России, возможностями применения информационных технологий в управлении, существующим опытом оценки эффективности деятельности служащих.

Мероприятие прошло под эгидой Правительства Архангельской области и Совета Министров Северных стран. В нем приняли участие 40 специалистов. Среди них главы муниципальных образований, представители регионального правительства, 24 муниципальных служащих. По словам начальника управления делопроизводства и контроля администрации области Натальи Кадашовой, это первый проект по совершенствованию государственного управления, направленный на изучение и внедрение новых инновационных технологий в администрирование. Для участия в проекте приглашены самые инициативные государственные и муниципальные служащие. Но упор все-таки сделан на муниципальных, поскольку уровень подготовки этих специалистов сегодня недостаточно высок.

"Каждый участник нашего проекта, отталкиваясь от полученных знаний, подготовит проект для практической реализации в государственных органах власти и органах местного самоуправления, — обратила внимание Наталья Кадашова. — Например, внедрение автоматизированной системы планирования в муниципальном образовании, совершенствование системы контроля исполнения документов или предоставление услуг населению в электронном виде.

Кроме того, участники проекта будут закреплены за экспертами, которые займутся их консультацией при разработке проектных предложений. Это как диссертацию написать. На заключительной конференции участники презентуют свои инновационные проекты, а затем мы поспособствуем реализации лучших из них".

Прошедший семинар — часть международного проекта "Развитие местных и региональных правительств на Северо-Западе России". Сам проект реализуется в рамках административной реформы. Осенью 2010 года на итоговой конференции участники международного проекта представят практические рекомендации и конкретные предложения по совершенствованию и развитию работы региональных и местных правительств, модернизации процессов управления.

Несколько мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

* Создание удостоверяющего центра с системы электронной цифровой подписи Роспотребнадзора к IV кварталу 2010 года.
* Создание системы электронной почты Роспотребнадзора (массовая рассылка документов в электронном виде и контроль их получения) к 2010 г.
* Создание прикладных информационных и справочных систем, обеспечивающих автоматизацию процессов сбора, обработки, хранения и передачи (обмена) информации между структурными подразделениями Роспотребнадзора к 2010 г.-2011 г.
* Внедрение единой системы электронного документооборота в органах и организациях Роспотребнадзора к 2010 г.-2011 г.
* Обеспечить обучение специалистов Федеральной службы по надзору, а сфере защиты прав потребителей и благополучия человека навыками использования информационных технологий к 2010г.-2011г.
* Направить на обучение сотрудников центрального аппарата Роспотребнадзора по тематике "Использование информационных технологий в управлении", "Интернет – технологии в государственном управлении и политики" к 2010 г. - 2013г.
* Организовать повышение квалификации сотрудников органов и организаций Роспотребнадзора по тематике "Использование информационных технологий в управлении", "Интернет – технологии в государственном управлении и политики" к 2010 г. - 2013г. и т. д.

**Заключение**

Культура включает в себя не только искусство и литературу, но и образ жизни, основные права человека, систему ценностей, традиции и мировоззрение. В таком широком истолковании она означает "всю жизнь человеческую". Культура воздействует на качество жизни отдельных людей и сообществ, является залогом стабильного развития и потенциально приводит к увеличению экономических и социальных благ. Именно культура как социальный институт способна обеспечить общественную стабильность, консолидировать государство и общество на решение важнейших национальных задач.

Организационная культура - это система общественно-прогрессивных формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения персонала данной организационной структуры, стиля руководства, показателей удовлетворенности работников условиями труда, уровня взаимного сотрудничества и совместимости работников между собой и с организацией, перспектив развития. На организационную культуру человека оказывают влияние привычки и склонности, потребности и интересы, политические взгляды, профессиональные интересы, моральные ценности, темперамент. К элементам составляющих организационной культуры относятся следующие качества личности: позитивная реакция на лиц, имеющих власть, желание конкурировать, умение убеждать, стремление играть роль неформального лидера, терпимость к рутинной административной работе.

Организационная культура в организации может формироваться четырьмя путями:

1) долговременной практической деятельностью;

2)деятельностью руководителя или собственника;

3) искусственным формированием организационной культуры специалистами консультационных фирм;

4)естественным отбором наилучших норм, правил и стандартов, привнесенных руководителем и коллективом.

Особенности организационной культуры находят отражение в символике, зависящей от приоритета в организационной культуре власти, роли, поступков или личности. Организационная культура может иметь особенности в зависимости от рода деятельности, формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе. Существует предпринимательская, государственная организационная культура, организационная культура лидера, организационная культура при работе с персоналом и д.р.

**Литература**

1 Брежнев Л. И. Ленинским курсом. Речи и статьи, т. 2. М., 1970, с. 103.

2 Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. М.:ИНФРА-М, 2005 – с.238

3 Вершигора Е.Е. менеджмент: Учебник для вузов – 2 издание,2002г.- 151с.

4 Камерон К. С., Куин Р. Э. Диагностика и изменение организационной культуры / Пер. с англ.; Под ред. И. В. Андреевой. СПб.: Питер, 2001. 63 с. 67с.

5 Мильнер Б.З. "Теория организации", М., 1999 с.68

6 Моисеенко И. И. о некоторых вопросах государственного управления в области охраны природы. Проблемы охраны природы, 1974, с. 23. ,с. 28

7 Макаркин Н. П. Роль организационноЙ культуры в эффективном менеджменте высшего учебного заведения / Н. П. Макаркин, О. Б. Томилин, А. В. Бритов // Университетское управление: практика и анализ. - 2004.С. с. 93

8 Пригожин А.И. "Современная социология организаций", М.199[c78] 9 Симрнов Э.А. "Основы теории организации", М., 2000 с.56, с.76

10 Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента: Учебник - М.:

Издательско-торговая корпорация "Дашков и КО", 2004. – с.154

11 Теплова Л.Е .. Необходимость разработки концепции развития организационноЙ культуры потребительскоЙ кооперации ~ ЭкономическиЙ вестник Ростовского государственного университета. 2005. с.137, с.103.

12 Ясин Е.г., Н.М.Лебедева. Культура и инновации: к постановке проблемы Форсайт. 2009. с.68

13 Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник для вузов 4- изд.2006г. с. 116

14 Теория управления: Учебник / Под ред. Ю.В. Васильева, В.Н. Парахиной, Л.И. Ушвицкого. - 2-е изд., доп. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 608с.

15 Уколов В.Ф. Теория управления: Учеб. для вузов / В. Ф. Уколов, А. М. Масс, И. К. Быстряков. — 2-е изд., доп. — М.: ЗАО "Издательство "Экономика", 2004. —656 с.276

16 Хрусталев Е., Макаренко Д. Когнитивные технологии в теории и практике стратегического управления // Проблемы теории и практики управления №4. - 2007г. с.25 – 33

17 Щегорцов В.А. Менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.А. Щегорцов, В.А. Таран; под. ред. проф. В.А. Щегорцова. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2005. – с.216

18 Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2006. - 304с.

19 Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2006. – с. 207

20 Мухин В.И. Основы теории управления: Учебник для вузов / В.И. Мухин. - М.: Издательство "Экзамен", 2003. – с.533,с.555

21 Пихология управления персоналом: пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А. В. Батаршева, А. О. Лукьянова. - М.: Изд-во Института психотерапии, 2005. - 624с.

22 Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш. Экономика и управление. Словарь. - М.: Московский психолого-социальный институт, 2005. - 488с.