

of the subjects' attitude to the formation of a constructive strategy of political behavior by means of game modeling and life navigation). Based on these experiments carried out in 2022–2024, a pool of psychosocial profiles of political behavior of Russians was identified. The authors present this typology in the article as generalized results of understanding the political behavior of Russian citizens in the context of ensuring political solidarity of society.

Keywords: psychosocial profiles, political behavior, political consolidation, typology of psychosocial personality profiles, factors of formation of political behavior, factors of political consolidation, factors of political deconsolidation

The article is prepared based on the results of research carried out at the expense of budget funds under the state assignment for the Financial University.

ДЕПЕЛЯН Рузанна Амбарцумовна — кандидат социологических наук, доцент кафедры иностранных языков факультета государственного управления Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (119234, Россия, г. Москва, ул. Ленинские Горы, 1; depelyan@spa.msu.ru); SPIN-код РИНЦ: 9176-1303; ORCID: 0000-0003-3812-372X

ТИПОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ

Аннотация. Статья фокусируется на типологии видов социальных технологий управления. Автор предлагает логичную классификацию, базирующуюся на пяти основных принципах деления. В исследовании рассматриваются социолого-управленческие предпосылки для формирования категорий, актуализируются существующие в социологическом знании модели и разрабатываются новые с учетом трансформации общества и текущих управленческих тенденций. Автор разработал модель субъект-объектного взаимодействия в контексте применения социальных технологий управления; представляет общие характеристики социальных технологий управления (СТУ); виды и спецификацию СТУ по масштабу воздействия, природе возникновения, ресурсам интеграции и траектории восприятия. Современные методы и инструменты, используемые в разработке социальных технологий управления, способствуют эффективному решению задач и содействуют устойчивому развитию. Информационные системы, онлайн-платформы, системы мониторинга и анализа используются как эффективные площадки для обмена опытом и идеями между участниками и стейкхолдерами для координации действий и принятия эффективных управленческих решений. Автор подчеркивает, что применение социальных технологий государственного управления способствует улучшению взаимодействия между властью и обществом, повышению эффективности принимаемых решений, увеличению уровня доверия к государственным органам и укреплению демократических ценностей. Важность социальных технологий управления подтверждается не только в поле социологии управления, но и практически в любой профессиональной деятельности, связанной с необходимостью выстраивания и поддержания эффективных коммуникаций и конструктивного управления.

Ключевые слова: социальные технологии, управление, коммуникации, инновации, общество, взаимодействие, методы, подходы, система.

Введение. Ускорение технологизации и информатизации социального пространства ставит новые вызовы перед обществом и исследователями в области социально-технологического знания. Традиционные, современные и инновационные подходы к типологизации социальных технологий осо-

бенно актуальны в контексте управленческой парадигмы. Синергия подходов в отношении социально-управленческого научного вектора нацелена на выработку социально управляемых решений, направленных на обеспечение максимальных преимуществ при выборе наиболее эффективного механизма управления. Поляризация мнений в отношении бенефициаров парадигмы представляет актуальное и широкое поле для исследования, важными задачами которого будут обобщение и категоризация привычных и новых управленческих подходов в области социально-технологического знания, выявление наиболее прогрессивных и инновационных методов, разработка модели выбора типов социальных технологий управления с учетом условий и задач, стоящих перед субъектом.

Цель статьи – систематизировать и актуализировать классификацию социальных технологий с учетом аспектов управления. *Задачи*: выявить кластеры и характеристики классификации.

Концептуализация социальных технологий управления. Концептуализация технологий социального пространства представляет собой целостную систему методов, подходов и средств, направленных на продвижение принципов социализации групп и общностей в аспекте взаимодействия социальных субъектов и объектов воздействия.

Термин «социальная технология» впервые встречается в трудах К. Поппера совместно с концепцией социальной инженерии. По мнению К. Поппера, «социальная инженерия считает основами научной политики нечто, аналогичное социальной технологии» [Поппер 1992: 54]. Н. Стефанов полагает, что социальная технология – это «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности». По мнению Н. Стефанова, деятельность может называться технологией, если она разделяется на ряд операций, необходимых для достижения поставленной цели [Стефанов 1976]. В исследованиях В.К. Тарасова социальные технологии являются совокупностью «действий, имеющих определенные социальные последствия» и направленные на «достижение определенной социальной цели» [Тарасов 1989: 309]. В.С. Дудченко позиционирует социальные технологии как результат социального проектирования [Дудченко 1989]. Согласно исследованию А.К. Зайцева, областью реализации социальных технологий является управленческая среда, где они обеспечивают достижение целей, осуществление управленческих решений, упорядочение социоправленческих мероприятий [Зайцев 1989]. Социальные технологии могут выступать как комплекс экспертных знаний в вопросах имплементации управленческих инициатив. Социальные технологии в понимании В.В. Щербина представляются как унифицированные инструменты формирования и оптимизации фактической упорядоченной управленческой деятельности, способствующие реализации требуемых задач. В.В. Щербина полагает, что важным признаком социальных технологий является их базирование на положениях или методах, «созданных в рамках социальных наук», применяемых для решения «разнородных типовых задач, возникающих в разных сферах социальной практики (управлении, политике, образовании)» [Щербина 1990]. Социальные технологии «алгоритмизируют процесс решения задач» [Щербина 2016]. Согласно исследованиям В.М. Розина, особенность социального проектирования и социальной технологии видится в «ориентации этих видов социального действия на человека и его благо, а также в использовании социогуманитарных знаний» [Розин 2019]. В работах В.Г. Афанасьева социальные технологии рассматриваются как элемент системы управления и инструмент практической

деятельности в сфере социального управления [Афанасьев 1986]. По мнению Э.А. Капитонова, «социальная технология – это способ реализации проекта воздействия на предмет какой-либо деятельности, рационально расчлененной на отдельные процедуры и операции, направленные на поддержание социальной системы в рабочем состоянии или преобразование ее в соответствии с заданными параметрами» [Капитонов 1996].

Определения социальных технологий, представленные в словарях, сводятся к следующим понятиям:

1) социальная технология является специально сформированной областью знания, фокусирующейся на методах и возможностях организации жизнедеятельности с целью ее оптимизации и адаптации с учетом эволюции общественных процессов и социальной интеграции;

2) социальные технологии рассматриваются как способ реализации деятельности с последовательным разделением на синхронизированные и регулируемые процессы и операции с целью выявления наиболее эффективных методов выполнения¹;

3) социальная технология – «алгоритм, процедура осуществления действий в различных областях социальной практики: управлении, образовании, исследовательской работе, художественном творчестве». Социальные технологии связаны с потребностью «тиражирования» новых видов деятельности².

Выработка наиболее эффективных управленческих решений, ведение процессов в рамках организационного проектирования, подбора кадров, урегулирования кризисных ситуаций невозможны без использования эффективных социальных технологий управления. В современном социологическом знании они являются важным направлением управленческой деятельности, целью которой является диагностика социальных процессов и выработка решений по их трансформации и развитию.

При изучении интерпретаций и дефиниций социальных технологий управления можно прийти к выводу, что у большинства исследователей разные понимания этого явления, и технологизация социальных процессов и управление социальными технологиями – это подвижная область знания, эволюционирующая по мере получения нового опыта.

Некоторые исследователи рассматривают социальную технологию как социальную инженерию, другие считают, что социальная технология оформилась как отдельный самостоятельный научно-прикладной вид деятельности [Марков 1982].

Актуализация социальных технологий возможна при выполнении следующих условий: 1) субъект-объектное взаимодействие представляет собой сложный многоуровневый процесс, требующий оптимизации и систематизации путем деления на подпроцессы и вариативные практики; 2) координация и адаптация действий требует промежуточных средств для субъект-объектной конвергенции.

Позиционирование социальных технологий в контексте управления указывает на наличие универсальных признаков и присущих им особенностей. В частности, можно отметить, что 1) социальные технологии управления (СТУ) отличает разграничение, разделение процесса управления на взаимосвязанные этапы и операции; 2) процессы в рамках СТУ скоординированы и после-

¹ Иванов В.Н. 1996. *Социальные технологии*: толковый словарь. М.: Луч. 488 с.

² Добренков В.И., Слепенкова И.М. 1994. *Социальное управление*: словарь-справочник. М.: Изд-во МГУ. С. 50.

довательны; 3) СТУ требуют выполнения предполагаемых процессов, в т.ч. алгоритмизации процедур и операций; 4) реализация СТУ имеет отражающее воздействие на акторов процесса и организации.

У.И. Грызова выделяет пять типов социальных технологий: позиционирующий, стимулирующий, стабилизирующий, прогнозирующий, проектирующий [Грызова 2012].

Данная классификация строится по принципу функционального деления шкалы и может быть отнесена к функциональному типу классификаций.

Согласно классификации, при позиционировании основная цель коммуникации направлена на транслирование социальной информации об объекте для комплиментарного представления выгодных преимуществ объекта целевой аудитории и генерации положительного восприятия его уникальных свойств и характеристик. Это служит триггером перехода на следующий этап – стимулирующий, где субъект воздействия через свой выбор напрямую влияет на состояние объекта исследования. Стабилизирующий тип социальных технологий способствует поддержанию статус-кво объекта, удерживая положительные наработки и пролонгируя их воздействие. Прогнозирующие социальные технологии применяются для выработки «обоснованного предположения о наиболее вероятных изменениях в состоянии объекта» и о том, какие действия необходимы в потенциальной ситуации. При переходе на генеративную стадию проектирующего типа социальных технологий фокусом предпринимаемых усилий становится инновационная деятельность, определяющая «успешное внедрение в жизнь социальных нововведений».

Расширенная детализированная модель, иллюстрирующая область применения и воздействия субъектно-объектного взаимодействия в контексте адаптации социальных технологий, представлена на рис. 1. В фигуре представлены примеры и сферы актуализации эффекта воздействия применительно к управленческим социальным технологиям.

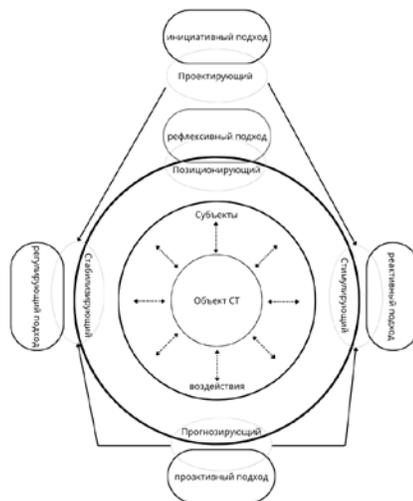


Рисунок 1. Модель субъектно-объектного взаимодействия в контексте применения социальных технологий управления

Рассмотрим пример, где объектом социальных технологий управления является имидж организации. Классификация технологий будет детализирована с учетом конкретной среды применения, с учетом этого будут уточнены и мероприятия взаимодействия.

Объект социальных технологий управления – имидж организации:

- позиционирующий – рефлексивный подход, сосредоточенный на активизации информационно-интерактивных ресурсов для трансляции имиджа;
- стимулирующий – реактивный подход, продвигающий приобщение к объекту, лояльность, причастность;
- стабилизирующий – регулирующий подход, инкорпорирующий способы выработки решений, поддержания существующего и стабилизации нарушенного имиджа;
- прогнозирующий – проактивный подход, предвосхищающий позитивные и негативные сценарии и позволяющий заблаговременно выстроить программу реагирования;
- проектирующий – инициативный подход, сосредоточенный на проработке инновационных решений с учетом стратегического видения и развития.

В представленной модели очередность применения СТУ и ассоциируемых подходов может варьироваться в зависимости от условий среды и ситуации. Данная схема является универсальной и может быть унифицирована в организации любого типа.

В контексте управления можно выделить комплексный подход к типологизации социального пространства, в основе которого будет лежать синергия как ступень перехода от материального к духовному, позволяющая расширить представления о миропорядке и переосмыслить механизмы управления в процессе материальной и нематериальной деятельности. Синергический подход закладывает основу для изучения социально-управленческих явлений в социальных структурах.

Исследователи приходят к мнению, что синергия проявляется во взаимодействии эволюции развития социальных технологий в области местного самоуправления в совокупности с личностным ростом. Целостность социальной среды создает продуктивные условия для имплементации социальных технологий.

Многосторонность взаимодействия в структуре управления, вопросы социализации и самореализации в рамках социального пространства позволяют широко диверсифицировать типологизацию социальных технологий.

Управление социально-экономическими факторами развития стран, территорий, групп и общностей предопределяет появление следующей классификации социальных технологий: технологии решения мировых, континентальных, государственных, федеральных, муниципальных, региональных, территориально-отраслевых проблем.

Сферы деятельности индивида закладывают основу для типологии социальных технологий управления, выстраиваемой в параллели с экономическими, политическими, духовно-культурными процессами.

Виды деятельности индивида подразумевают развитие технологий в аспекте предпринимаемой деятельности: промышленно-трудовые, учебные, информационные, внедренческие, операционные технологии.

Социальные технологии фокусируются на решении определенной задачи, они формируются в результате социодиагностики, познания. Социальные технологии в управлении процессами не могут быть абстрактными, их особенность связана со сферой социологического исследования, они призваны

отражать конкретные прикладные решения. Эффективные социальные технологии позволяют решать общественно-управленческие проблемы адаптивным методом, встраиваясь в процессы управления целями.

Учитывая важность социальных технологий управления, исследователи стремятся упорядочить и классифицировать их «влияние на поведение потребителей на внутренних и международных рынках» [Henlon, Tuten 2022: 30].

Социальные технологии управления представляют собой комплекс методов, инструментов и подходов, направленных на решение организационных задач, управление социальными процессами и взаимодействие с обществом. Они включают в себя различные технологии, которые помогают управлять персоналом, оптимизировать процессы, создавать благоприятную организационную культуру и достигать поставленных целей. Область применения социальных технологий управления широка и охватывает различные уровни управления – от внутренних процессов в организации до макроуровня взаимодействия государства с обществом.

Социальные технологии государственного управления можно рассматривать как совокупность методов и инструментов, используемых государством для взаимодействия с обществом и управления социальными процессами. Участие граждан в принятии решений, обратная связь между властью и населением, разработка и внедрение социальных программ, механизмы общественного контроля за властью – эти и другие задачи стоят перед исследователями и практиками, задействующими управленческие аспекты социальных технологий.

Важно отметить, что применение социальных технологий государственного управления способствует улучшению взаимодействия между властью и обществом, повышению эффективности принимаемых решений, увеличению уровня доверия к государственным органам и укреплению демократических ценностей. Они позволяют повысить качество предоставляемых государственных услуг, сделать процесс управления более прозрачным и открытым, сократить бюрократию и повысить ответственность государственных органов перед обществом.

К ним относятся, например, использование информационных технологий для автоматизации бюрократических процессов, проведение общественных консультаций и слушаний при принятии важных решений, разработка и внедрение программ социальной помощи и поддержки, участие граждан в процессе принятия решений на местном уровне, а также механизмы мониторинга и оценки эффективности государственных программ.

С помощью социальных технологий государственное управление становится более открытым, гибким и адаптивным, что способствует улучшению качества жизни граждан и повышению эффективности работы государственных органов.

Современная трансформация социальных технологий связана с «современными технологическими тенденциями, включая цифровую трансформацию, искусственный интеллект (ИИ), виртуальную и дополненную реальность, робототехнику и автоматизацию, которые либо непосредственно влияют на процесс управления в целом, либо все чаще становятся предметом новых исследований» [Schober 2023: 9]. Если раньше «создание и поддержание эффективного веб-сайта являлось основной тактикой практически для всех организаций», то сегодня, «чтобы веб-сайты были эффективными, они должны развиваться в тандеме с современными цифровыми технологиями и дополняться новым привлекательным контентом» [Eggenesperger, Salvatore 2022: 109].

В настоящее время требуется «более пристальное внимание к технологиям искусственного интеллекта, которые меняют границы всех профессий, рабочие отношения и процессы» [Bourne 2022: 172]. «Технологический прогресс заставляет нас двигаться быстрее <...> общество меняется, и не всегда в лучшую сторону» [Dilenschneider 2022: 19]. «Основанная на технологиях поддержка, сотрудничество и обмен знаниями делают данные и совместное использование данных в сфере общественного благосостояния важнейшей задачей». Использование цифровых технологий призвано обеспечить «дебюрократизацию посредством упрощения и ускорения процессов, а это, в свою очередь, должно помочь высвободить время и ресурсы для обеспечения основных социальных благ» [Steen 2023: 139]. «Мы обращаемся к технологиям... потому что цифровизация играет все большую роль в отношениях между государственным сектором и гражданами и неотъемлема в вопросах вовлеченности и участия. Более того, “цифровое благосостояние” способствует дебюрократизации и улучшению сотрудничества с государственными органами и обеспечивает доверие» [Steen 2022: 138].

«Изменения в технологиях, в частности в Интернете и социальных сетях, привели к пересмотру физических границ в отношении тех, кто может быть вовлечен в решение проблем» [Moss, DeSanto 2023: 31]. Некоторые исследователи ставят под сомнение аргумент, что «в век больших данных ни одна тайна не остается без ответа, и приходят к выводу, что «технологии и координация не обеспечивают надежного и безопасного получения информации о важнейших событиях в мире» [Wang 2022: 209].

«Независимо от развития социальных сетей и мобильных технологий, которые подталкивают организации к диалогу, взаимодействие и кооперация в конечном счете являются для большинства заинтересованных сторон наиболее эффективным способом построения прочных отношений» [Gregory, Willis 2023: 154]. Технологии, таким образом, «вливают на коммуникационные стратегии» [O'Donnel 2023: 166], «которые интегрированы с подходами, наиболее подходящими для каждой конкретной страны» [Lattimore et al. 2012: 360].

«Взаимосвязь, существующая между социальными технологиями как стратегическим способом развития общества в целом и стратегическим развитием организаций, позволяет учесть в управленческой деятельности принципиальные черты экономики будущего, основанные на новых формах включения работника в трудовой процесс» [Тварадзе 2023: 65]. «Роль социальных технологий заключается в оптимизации социальных процессов <...> таким образом, социальные технологии позволяют выстроить алгоритм социального процесса» [Ткачев, Прохоров 2023: 78-79].

Социальные технологии управления обладают рядом характеристик, которые делают их эффективными инструментами взаимодействия государства с обществом и управления социальными процессами.

По своей сути социальные технологии управления способствуют взаимодействию между государством и обществом, нацелены на участие граждан в процессе принятия решений при планировании и реализации программ и проектов. С помощью социальных технологий управления государство обеспечивает доступность информации, открытость процессов принятия решений и возможность общественного контроля за деятельностью власти. СТУ способствуют повышению доверия к власти и эффективности принимаемых решений. Инновационные подходы и методы облегчают взаимодействие между государством и обществом благодаря гибкости и адаптивности к текущим ситуациям. Формирование партнерских отношений между государ-

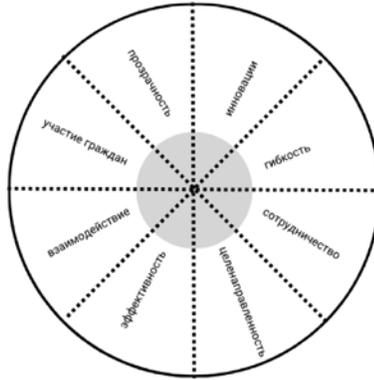


Рисунок 2. Общие характеристики социальных технологий управления¹

ственными органами и гражданским обществом способствует совместному принятию решений по важным целям развития. Конструктивные СТУ способствуют повышению эффективности деятельности государственных структур, улучшению качества предоставляемых услуг и результативности проводимых мероприятий. Характеристики указывают на то, что СТУ повышают эффективность управления социальными процессами.

Теоретико-методологическая основа исследования типологизации социальных технологий дуалистична. С одной стороны, социальные технологии представляют собой неотъемлемую часть социологического знания и широко освещены исследователями, с другой – категоризация, классификация социальных технологий недостаточно сформулирована. В силу недостаточности существующих кластеров типологизации автор предлагает следующие вариации.

Релевантными аспектами разработки социальных технологий управления на макроуровне будут являться учет долгосрочных целей и стратегий разви-

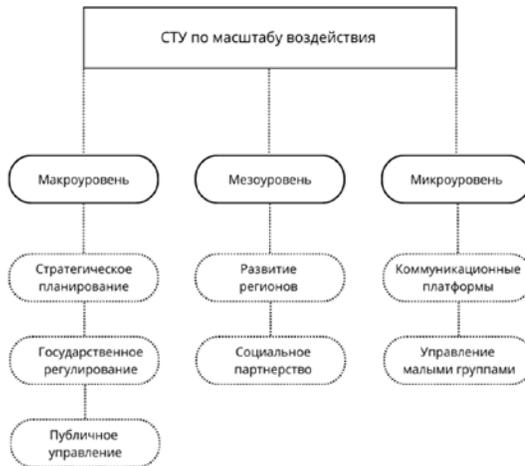


Рисунок 3. Виды социальных технологии управления по масштабу воздействия²

¹ Разработано автором.

² Разработано автором.

тия на уровне государства или региона; установление нормативов, законов и политики на уровне региона или страны; организация работы государственных структур и органов власти.

На мезоуровне важно учитывать программы и проекты, направленные на социально-экономическое развитие конкретных регионов, сотрудничество между государством, бизнесом и общественными организациями для решения общественных проблем.

Использование информационных технологий для обратной связи и диалога с гражданами, взаимодействие с конкретными группами граждан для решения локальных проблем являются задачами при реализации социальных технологий на микроуровне.

Каждый из уровней имеет свои особенности и специфику воздействия на общество и регулирование социальных процессов. Реализация социальных технологий на разных уровнях позволяет эффективно управлять различными аспектами общественной жизни.

Рассмотрим подробную спецификацию социальных технологий управления по масштабу воздействия и их характеристики (см. рис. 4).

Согласно предложенной спецификации, внутренние социальные технологии управления сфокусированы на работе коммуникационных платформ для

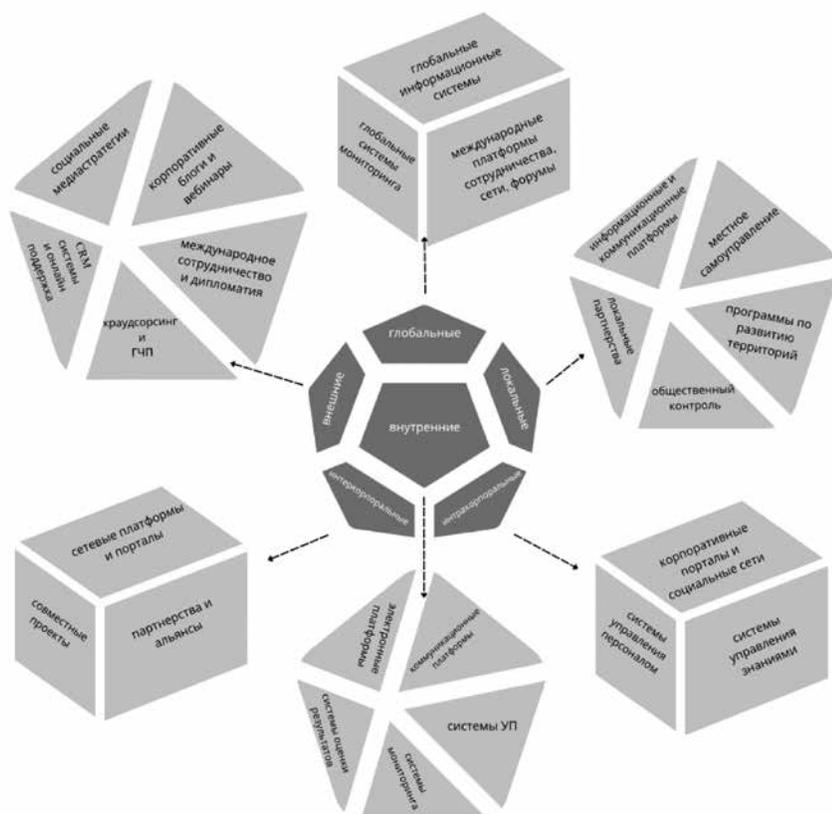


Рисунок 4. Спецификация социальных технологий управления по масштабу воздействия¹

¹ Разработано автором.

создания специализированных систем организации внутреннего общения и обмена информацией между сотрудниками. Системы управления персоналом отвечают за внедрение современных информационных технологий для учета и управления кадровым составом, оценки эффективности сотрудников, планирования их карьерного роста и внутренней мотивации. Системы мониторинга результативности анализируют эффективность принимаемых управленческих решений через технологии контроля и оценки деятельности организаций и учреждений. Электронные платформы для внутреннего сотрудничества и взаимодействия базируются на использовании специализированных онлайн-инструментов для совместной работы над проектами, обмена документами, планирования задач и координации действий сотрудников.

Внешние социальные технологии управления помогают регулировать и согласовывать отношения между различными внешними субъектами. Социальные медиастратегии, корпоративные блоги и вебинары сфокусированы на информировании клиентов и партнеров о новостях организации, продуктах и услугах, обучающих материалах с целью ведения диалога с аудиторией и получения обратной связи. CRM-системы (*Customer Relationship Management*) используются как инструменты анализа информации о клиентах, автоматизации процессов и улучшения уровня сервиса. Онлайн-поддержка позволяет предоставлять клиентам помощь и консультации в реальном времени через онлайн-чат-платформы, электронную почту, сообщения на телефон. Для поиска идей, привлечения финансирования для проектов и сбора информации используются возможности краудсорсинга и краудфандинга. Международное сотрудничество и дипломатия способствуют установлению и развитию взаимовыгодных отношений между странами, организациями, институтами. Процесс может включать в себя обмен опытом, ресурсами, согласование стратегий для достижения общих целей. Государственно-частные партнерства – форма взаимодействия между государственными органами и частным сектором – позволяют объединять ресурсы и усилия для более эффективного взаимодействия в формате поставленных задач.

Локальные социальные технологии управления через организацию местного самоуправления, программы и проекты развития территорий, общественный контроль и мониторинг с использованием современных информационных и коммуникационных платформ способствуют повышению ответственности на местах, участию граждан в процессе принятия решений на местном уровне. Локальные общественные слушания, советы, выборы обеспечивают более эффективную реализацию программ инфраструктурного, экономического и социального развития. Создание эффективной сети партнерств усиливает сотрудничество местных органов власти, бизнеса, неправительственных организаций и других заинтересованных сторон.

Методы и инструменты, используемые на глобальном уровне для координации взаимодействия между различными странами, международными организациями и глобальными сообществами, направлены на решение глобальных проблем, управление пересекающимися интересами и содействие устойчивому развитию. Глобальные информационные системы, международные онлайн-платформы, глобальные системы мониторинга и анализа используются как эффективные площадки для обмена опытом и идеями между участниками из различных стран и регионов, для анализа данных на глобальном уровне с целью выявления тенденций, координации действий и принятия эффективных управленческих решений.

Интеркорпоральные социальные технологии управления служат основой

развития бизнес-экосистем и взаимовыгодных отношений между компаниями. Эти инструменты и методы, применяемые для координации деятельности различных компаний, позволяют им обмениваться информацией, ресурсами и опытом, организовывать сотрудничество в рамках совместных проектов, создавать партнерские альянсы.

Интракорпоральные социальные технологии управления применяются внутри корпораций для управления внутренними процессами, улучшения коммуникации между сотрудниками, оптимизации деятельности и повышения эффективности. Корпоративные порталы и социальные сети, через которые сотрудники обмениваются информацией и генерируют внутренний контент взаимодействия (*EGC – employee generated content*) [Депелян 2020: 85], позволяют оперативно реагировать на запросы, находить решения и обеспечивать свободный обмен мнениями. Системы управления персоналом могут включать в себя различные технологии оценки эффективности работы сотрудников, системы обучения, развития.

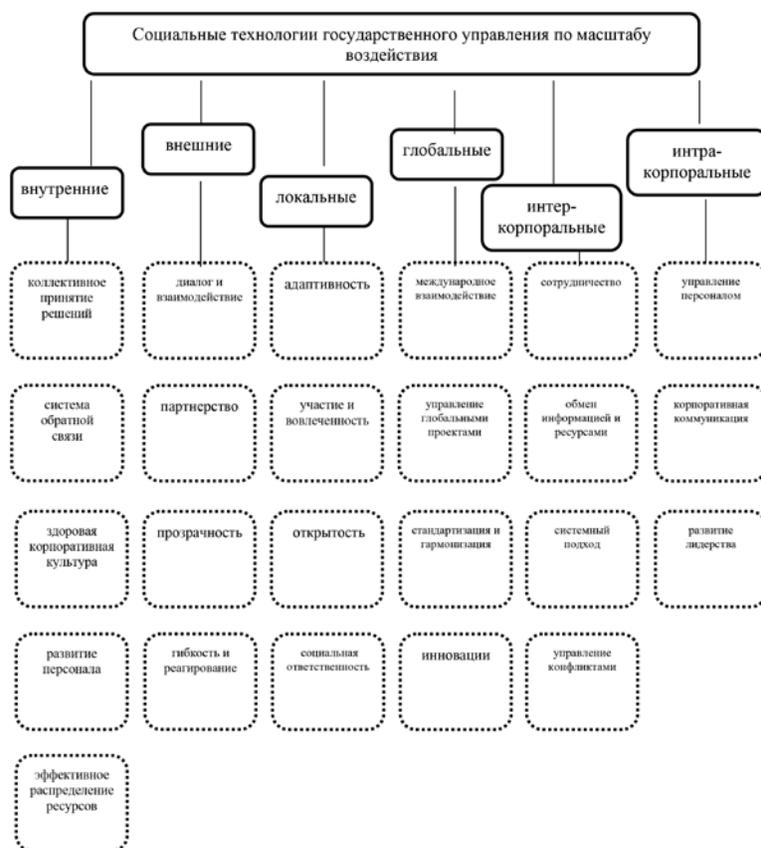


Рисунок 5. Характеристики социальных технологий государственного управления по масштабу воздействия¹

Виды социальных технологий управления органично встраиваются в категории, указанные на рис. 6. Методы и подходы, созданные специально для реше-

¹ Разработано автором.

ния определенных социальных проблем или управленческих задач, можно отнести к разработанным технологиям; адаптированные – универсально применяемые практики, часто перенимаемые из смежных областей; самоорганизующиеся технологии формируются и развиваются стихийно, требуют решений на местах, но в дальнейшем могут переходить в две предыдущие категории.

Простая классификация технологий управления по ресурсам интеграции строится по следующему алгоритму:

а) технологии цифровой коммуникации и совместной работы, где могут быть задействованы интернет-платформы, корпоративные чаты, видеоконференции, облачные хранилища документов для проектного управления и обмена информацией между сотрудниками;

б) системы управления отношениями с клиентами (*CRM*), участвующие в автоматизации механизмов продвижения, процессов аналитики и управления контактами;

в) системы управления данными, позволяющие выявлять тренды, оптимизировать бизнес-процессы благодаря эффективному анализу данных;

г) технологии управления знаниями, включающие в себя такие образовательные системы, как электронное обучение, виртуальные классы, цифровые платформы для обмена опытом и знаниями.

Технологии обратной связи и технологии мониторинга и оценки, участвующие в сборе и анализе поступающей информации, отслеживающие процессы восприятия информации, эффективность коммуникации и взаимодействия, относятся к категории технологий по траектории восприятия.

Заключение

В заключение важно отметить, что, несмотря на наличие вариативности в классификации типологии социальных технологий управления, по своей

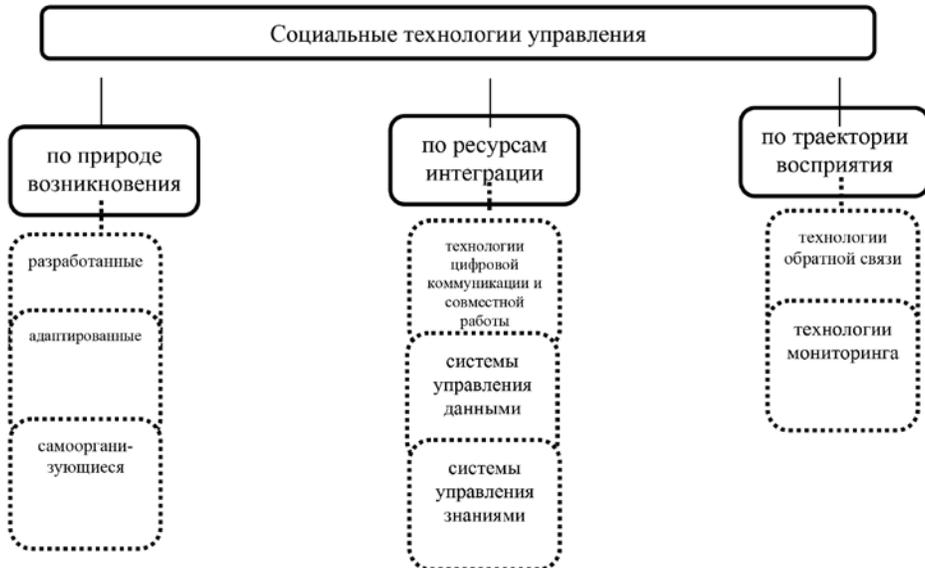


Рисунок 6. Виды социальных технологий управления по природе возникновения, ресурсам интеграции и траектории восприятия¹

¹ Разработано автором.

сути они сводятся к тому, о чем пишут Шарлин Ли и Джош Берном в книге «Общественная сила: как победить в мире, трансформированном социальными технологиями»: «концентрируйтесь на отношениях, а не на технологиях, отношения решают все. То, как люди общаются друг с другом, определяет, как будет меняться власть» [Li, Bernoff 2011: 29]. «Но какой бы мощной ни была технология — это всего лишь вспомогательный инструмент. Именно то, что технология находится в руках людей, которые почти всегда связаны друг с другом, делает ее такой мощной» [Li, Bernoff 2011: 21]. Эффективное использование социальных технологий управления открывает большие возможности для организаций государственных институтов. Однако важно учитывать потенциальные сложности и предвосхищать их появление. Отсутствие стратегии, непоследовательные публикации, чрезмерное продвижение, игнорирование вовлеченности, пренебрежение аналитикой, отсутствие целеполагания, неумение адаптироваться, иллюзии маркетинга в социальных медиа могут быть серьезными препятствиями для реализации задач социального управления.

Список литературы

- Афанасьев В.Г. 1986. *Системность и общество*. М.: ЛЕНАНД. 368 с.
- Грызова У.И. 2012. Социальные технологии: информационно-коммуникативная типология. — *Интеллект. Инновации. Инвестиции*. № 3. С. 80–83.
- Депелян Р.А. 2020. *Технология формирования внутреннего имиджа организации*: дис. ... к.соц.н. М. 240 с.
- Дудченко В.С. 1989. *Инновационные игры*. Таллин: Валгус. 116 с.
- Зайцев А.К. 1989. *Внедрение социальных технологий в практику управления. Социальное развитие предприятия и работа с кадрами*. М.: Наука. 198 с.
- Капитонов Э.А. 1996. *Социология XX века*. Ростов н/Д: Феникс. 508 с.
- Марков В. 1982. *Технология и эффективность социального управления*. М.: Прогресс. 267 с.
- Поппер К.Р. 1992. *Открытое общество и его враги*. М.: Феникс: Международный фонд «Культурная инициатива». 448 с.
- Розин В.М. 2019. Социальное проектирование и социальные технологии. — *Тренды и управление*. № 3. С. 1–14.
- Стефанов Н. 1976. *Общественные науки и социальная технология*. М.: Прогресс. 254 с.
- Тарасов В.К. 1989. *Персонал-технология: отбор и подготовка менеджеров*. Л.: Машиностроение: Ленинградское отд. 368 с.
- Тварадзе Н.Б. 2023. Социальные технологии как важнейший элемент управления персоналом. — *Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки*. № 5. С. 63–65.
- Ткачев А.А., Прохоров А.И. 2023. Социальные технологии управления организационным развитием. — *Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки*. № 7. С. 77–80.
- Щербина В.В. 1990. Проблемы технологизации социоинженерной деятельности. — *Социологические исследования*. № 8. С. 79–86.
- Щербина В.В. 2016. Рационализирующие социальные технологии. — *Вестник Российского университета дружбы народов*. Сер. Социология. № 1. С. 141–162.
- Bourne C. 2022. *Public Relations and the Digital Professional Discourse and Change*. London, UK: Palgrave Macmillan. 244 p.

- Dilenschneider R. 2022. *The Public Relations Handbook*. Dallas, USA: Matt Holt Books. 164 p.
- Eggensperger J., Salvatore J. 2022. *Strategic Public Relations. Proven Tactics and Techniques*. N.Y., London: Routledge. 233 p.
- Gregory A., Willis P. 2023. *Strategic Public Relations Leadership*. N.Y., London: Routledge. 243 p.
- Hanlon A., Tuten T. 2022. *The Sage Handbook of Social Media Marketing*. London: Sage Publications Ltd. 542 p.
- Lattimore D. et al. 2012. *Public Relations. The Profession and the Practice*. N.Y., USA: McGraw-Hill. 433 p.
- Li Ch., Bernoff J. 2011. *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies*. Harvard Business Publishing Creative Center. 352 p.
- Moss D., DeSanto B. 2023. *Public Relations Cases. International Perspective*. N.Y., London: Routledge. 155 p.
- O'Donnell A. 2023. *Public Relations and Communications. From Theory to Practice*. N. Y., London: Routledge. 239 p.
- Schober P. 2023. *The Art of Leadership*. UK: Emerald Publishing Ltd. 178 p.
- Steen V. 2022. *Trust. Power and Public Sector Leadership. A Relational Approach*. N.Y., London: Routledge. 157 p.
- Wang H. 2022. *A Critical Public Relations Approach to Crisis Communication and Management. A Case Study of Malaysia Airlines Flight MH370 Disappearance*. Guangdong, China: Springer. 239 p.

DEPELYAN Ruzanna Ambartsumovna, Cand.Sci. (Soc.), Associate Professor of the School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University (1 Leninskiye Gory St, Moscow, Russia, 119234; depelyan@spa.msu.ru); ORCID: 0000-0003-3812-372X

CLASSIFICATION OF SOCIAL TECHNOLOGIES IN ADMINISTRATION

Abstract. The article focuses on the classification of types of social technologies in administration. The author proposes a logical classification based on the five basic principles of division. The study examines the socio-managerial prerequisites for the formation of categories, actualizes existing models in sociological knowledge and develops new ones taking into account the transformation of society and current managerial trends. The author develops a model of subject-object interaction in the context of the application of social technologies in administration; presents general characteristics of social technologies (ST), types and specification of STs according to the scale of impact, the nature of occurrence, integration resources and the trajectory of perception. Modern methods and tools used in the development of social management technologies contribute to the effective solution of problems and promote sustainable development. Information systems, online platforms, monitoring and analysis systems are used as effective means for the exchange of experience and ideas between participants and stakeholders to coordinate actions and make effective managerial decisions. The author emphasizes that the use of social technologies of public administration contributes to the improvement of interaction between government and society, increasing the effectiveness of decisions, enhancing level of trust in government agencies and strengthening democratic values. The importance of social technologies in administration is confirmed not only in the field of management sociology, but also in all related spheres, in almost any professional activity requiring effective communications and constructive management.

Keywords: social technologies, management, communications, innovations, society, interaction, methods, approaches, system