

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/45065>

Тип работы: Эссе

Предмет: Государственное и муниципальное управление

Содержание

Задание 1 3

Задание 2 12

Список использованных источников 14

Задание 1

«Патологии менеджмента в органах государственной власти (на примере государственной миграционной службы)»

План

1 Понятие государственной миграционной службы, ее функции

2 Структура государственной миграционной службы

3 Патологии менеджмента в государственной миграционной службе и пути решения, направленные на повышение качества управления персоналом

Проблема организационных патологий в деятельности органов государственной власти исследована в современной управленческой науке явно недостаточно, хотя изучение «болевых точек» российской бюрократии имеет свою долгую историю. В законодательстве РФ термин «организационная патология» не используется и, как следствие, борьба с различными организационными болезнями (нарушениями нормальной жизнедеятельности) государственного аппарата ведется в большей мере опосредованно и не носит системный характер.

В рамках темы будут рассмотрены патологии в менеджменте в органах государственной власти на примере государственной миграционной службы. Поэтому для более точного изучения, вначале ознакомимся с понятием государственной миграционной службы и рассмотрим ее структуру.

Федеральная миграционная служба — орган государственной власти, регулирующий вопросы регистрационного учета российских и иностранных граждан, а также производящий оформление и выдачу различных документов, установленных законодательством России.

Этот орган управления функционирует с распада Советского Союза и предоставляет целый перечень услуг населению государства и гостям нашей страны. В наше время воспользоваться услугами УФМС России можно при помощи обращения в один из филиалов или, что гораздо проще и удобнее, на странице официального сайта.

Рассмотрим функции миграционной службы. Ее сотрудники разрабатывают федеральные законы, акты, указы и постановления, выдают информацию по оформлению и получению:

- паспортов граждан РФ и других удостоверений личности;
- загранпаспортов;
- российского гражданства;
- миграционных карт;
- виз для иностранцев (в том числе продление срока их действия и восстановление);
- временного вида на жительство; регистрации прибывших; приглашений на въезд в РФ;
- статуса беженца;
- разрешений на работу.

В настоящее время ФМС России состоит из следующих подразделений:

- Управления IT;
- Административно-организационного департамента;
- Аналитическо-организационного управления;
- Управления, занимающегося правовым обеспечением;
- Департамента, специализирующегося на обустройстве работы с гражданами других стран;
- Департамента, организующего паспортно-регистрационную деятельность;
- Управления, занимающегося делами переселенцев;
- Управления деятельности законопроектной;

- Управления, разбирающегося в вопросах, связанных с гражданством;
- Управления, обеспечивающего безопасность собственную;
- Управления по обустройству рабочего взаимодействия с гражданами России;
- Хозяйственно-финансового управления;
- Управления, предоставляющего обеспечение ФМС необходимыми ресурсами;
- Управления по обработке обращения в службу компаний и граждан;
- Отдела, специализирующегося на организации требуемых для военной подготовки мероприятий;
- Пресс-службы Федеральной Миграционной службы России.

Кроме того, существует не входящее в состав ФМС подразделение, которое, тем не менее, полностью подчиняется российской ФМС. Это ГЦОД ФМС России (ФКУ). Вдобавок, анализируемая служба располагает несколькими дочерними организациями:

- Пунктами приема переселенцев (первичного типа);
- Центрами временного расположения мигрантов, ставших таковыми по вынуждению (в связи с чрезвычайными обстоятельствами);
- Психологическими центрами медицинской реабилитации вышеупомянутой категории переселенцев;
- Базами технико-материальных ресурсов;
- Обучающими методическими центрами;
- Центрами для временного проживания всех категорий мигрантов, кроме вынужденных;
- Государственным федеральным учреждением «Центр для временного расположения лиц, ставших участниками реадмиссии».

Патологии менеджмента в государственном аппарате – устойчивое нарушение его нормального функционирования, когда в деятельности государственных органов по каким-то очень важным и трудно искоренимым причинам обнаруживаются сбои. Причем эти сбои могут возникать, как в государственном аппарате в целом, так и в отдельных его подсистемах и элементах.

В федеральной миграционной службе можно наблюдать следующие патологии в менеджменте.

Так как миграционная служба выполняет множество функций, а ее организационная структура достаточно сложная, в ее состав входит множество подразделений, зачастую происходит, что структурное подразделение, имеющее функциональные полномочия, чрезмерно загружает функционально подчиненные ему подразделения, что мешает им выполнять свои основные функции: все время уходит на составление отчетности для функциональных подразделений.

Важно не беспорядочно загружать работников, чтобы они постоянно находились в авральном режиме выполнения бесконечных заданий, а четко прописать все функции под выстроенные бизнес-процессы.

У каждого сотрудника должна быть инструкция, по которой он будет выполнять свои действия. Она разрабатывается с учетом подсчета времени, уходящего на выполнения той или иной функции, и времени для отдыха, который необходим для улучшения качества выполнения отдельных действий.

Вся эта работа потребует серьезнейшей отдачи как непосредственно от лиц, проводящих реинжиниринг, так и от всех сотрудников компании, которые также должны будут поучаствовать в данном процессе.

Структурные подразделения организации замкнуты на собственных задачах в отрыве от целей и интересов смежных подразделений и организации в целом. Так, например, отсутствует взаимосвязь между управлением по обработке обращения в службу компаний и граждан с управлением по паспортно-регистрационной деятельности. В связи с этим отсутствует оперативное пополнение учетных данных на пребывающих лиц. Это затрудняет процесс трудоустройства, для граждан, которые ищут работу.

Для лиц-нарушителей низкая оперативная осведомленность дает возможность длительного пребывания на территории России, совершать противоправные действия.

С одной стороны, высокая специализация позволяет работникам миграционной службы стать «хозяевами» в своем предметном поле и выполнять конкретные задачи. Это позволяет повысить качество услуг, а также производительность самих сотрудников. При низкой степени специализации персонал должен выполнять широкий спектр задач.

С другой стороны, такая организация имеет свои недостатки:

- 1) В связи с тем, что все структурные единицы работают самостоятельно, организационные цели нельзя достичь.
 - 2) Наличие нездоровой конкуренции между внутренними подразделениями.
 - 3) Отсутствие равнозначности единиц.
 - 4) Наличие большого количества уровней организации мешает развиваться миграционной службе в целом.
- Возможно стоит изменить организационную структуру. Любые корректировки нужно начинать с

оптимизации процессов бизнеса. Иначе вы рискуете создать структурные системные конфликты, которые будут сопряжены с «кривыми» бизнес-процессами и будут оттягивать ресурсы, необходимые на проведение запланированных изменений. Оптимизировать процессы стоит, не оглядываясь на работников предприятия, иначе можно непроизвольно начать подгонять их под персоналии.

Для оптимизации организационной структуры нужно:

1. Зафиксировать ту организационную структуру, которая есть, выделив все ее слабые стороны.
2. Описать актуальные на данный момент процессы бизнеса (не только основные, но и вспомогательные, зафиксировав узкие места).
3. Четко сформулировать цель грядущих изменений, не забывая об основных целях фирмы и интересах ее владельцев.
4. Составить модель новых процессов бизнеса сначала в общих чертах, потом, описывая детали, следуя вниз по уровням. Можно смоделировать сразу несколько вариантов бизнес-процессов и оценить их преимущества, а также выделить недостатки, учитывая те ресурсы, которые уже есть у фирмы. Затем нужно выбрать оптимальную на данный момент.
5. Оценить, насколько тот вариант, который вы выбрали, отвечает целям и «расширяет» те узкие места, которые есть на данный момент. Стоит подумать о проблемах, которые могут возникнуть при внедрении выбранной версии.
6. Рассмотреть функции, которые нужно централизовать. Исходить следует из возможности контроля их выполнения, а также из возможности снизить издержки и исключить недостаток ресурсов (человеческих в том числе).

Как и в любой другой организации, в миграционной службе случаются межличностные конфликты между сотрудниками.

Конфликт – это активное несогласие сторон, при которой каждая из сторон добивается от другой, чтобы она приняла ее взгляды.

В психологии конфликт определяется как связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей.

Таким образом, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

К методам профилактики конфликтов на уровне организации можно отнести:

- выдвижение интегрирующих целей между администрацией и персоналом организации;
- баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей;
- выполнение правил формирования и функционирования временных подразделений;
- выполнение правил делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления;
- использование различных форм поощрения, предполагающих взаимное сочетание и варьирование монетарных и немонетарных побудительных систем.

Несмотря на то, что вы стараетесь строить свои взаимоотношения с другими людьми на принципах доброжелательности и гармонии, конфликты, увы, случаются. Поэтому очень важно обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы трудовые взаимоотношения не рвались с каждым конфликтом, а наоборот, развивались и креп.

В миграционной службе можно наблюдать преобладание личных отношений над служебными. Зачастую, ожидающие своей очереди на прием граждане в управление паспортно-регистрационной деятельности могут заметить, как при них без очереди сотрудник миграционной службы обслуживает других граждан. Эта ситуация подрывает доверие в целом к миграционной службе, дает повод для возникновения конфликтной ситуации как с сотрудниками, так и между гражданами.

Сотрудникам миграционной службы необходимо разделять интересы личные и рабочие. Помнить, что они находятся при исполнении служебных обязанностей, которые прописаны в нормативных документах. Совершая такой проступок, они нарушают нормы нормативных документов.

Среди руководящих лиц миграционной службы наблюдается диктаторский стиль руководства, когда взысканий больше, чем поощрений. Все это приводит к демотивации персонала.

Начальники не обращают внимания на достижения подчиненных. Они никогда не одобряют поступков, не хвалят за добросовестно выполненную работу. Более того, тираны уверены, что работают в компании

только они, а другие «протирают штаны» и получают необоснованно высокую зарплату. Руководитель-тиран обожает игру на публику и не постесняется оскорбить подчиненного, допустившего оплошность, при других сотрудниках. Тем самым самодур подчеркивает собственную значимость и статус, а показать свое превосходство над окружающими для него, что глотнуть свежего воздуха. Необходимо снизить эмоциональность, т.к. при таком состоянии могут быть приняты неэффективные решения, которые впоследствии могут привести к неблагоприятному развитию компании. Необходимо помнить, что главное-отношение к сотруднику. Сотрудник от вас не уйдет, если руководитель будет для него авторитетом, руководителем, который знает о своих работниках все. Всегда реагирует правильно: где поддержит, где на такси после тяжелой смены отправит, где премию выпишет. Деятельности компании зависит от специалистов. Именно поэтому согласно современной концепции управления персоналом предполагается выделение из огромного количества функциональных сфер данной работы, связанной с руководством кадровой составляющей производства – трудовым коллективом. Основная суть управления персоналом – это системное, регулярное и организованное влияние при использовании взаимосвязанных социальных и организационно-экономических мер на процессы создания, распределения и перемещения рабочей силы на уровне фирмы, формирования условий для применения трудовых качеств сотрудников для обеспечения продуктивной деятельности компании и развития специалистов. Сотрудникам же в этой ситуации можно посоветовать следующее. Участвовать в жизни организации. Не игнорировать решения, принятые руководством. Они могут не всегда нравиться. Начальник требует соблюдения дисциплины – не опаздывайте. Против перерывов на перекуры – выходите реже. Не одобряет разговоров по телефону во время работы – перестаньте звонить по личным вопросам. Профессионально выполняйте собственные обязанности. Когда начальник сорвался на крик, делая вам неоднократное замечание по одной и той же задаче, вероятно, что проблема не в нем, а в вас. Работая под началом руководителя-тирана, выполняйте задания максимально внимательно. Не игнорируйте замечания шефа, даже если они кажутся вам полупрозрачным бредом. Начальник тем самым может передавать вам указания вышестоящего руководства компании. Расположение начальника непросто завоевать, а вот свести на нет доверительные отношения можно в два счета. Благоприятные отношения закрепляются изо дня в день. Не радуйтесь победе преждевременно. Репутация – хрупкая и непостоянная штука. Не лицемерьте. Искренность ценится в любых отношениях и во все времена. Общайтесь открыто – хвалите, если это нужно, мягко и тактично направляйте, когда действия коллеги или руководителя нуждаются в корректировке. Уважайте окружающих вас людей, но и не забывайте о чувстве собственного достоинства. Завоевать расположение руководителя – посильная задача. Выполняйте собственную работу так, чтобы стать незаменимым сотрудником

Задание 2

Языковой барьер

Житель Монголии пришел на прием в миграционную службу для постановки на миграционный учет. Однако, русского языка он не знает, владеет монгольским языком и английским. Сотрудник службы пытается объяснить, какие необходимые документы нужны, но понимания не наступает. Переводчик, находящийся на работе в миграционной службе слишком занят, и не успевает работать со всеми. Возник языковой барьер, нарастает конфликт между специалистом и гражданином Монголии. Для решения этой ситуации можно посоветовать специалисту миграционной службы пройти курсы английского языка, и прочие курсы повышения квалификации. Изучение английского языка – это долгий и нелегкий процесс. Но каждый, кто действительно хочет овладеть английским языком, может осилить его. Самое главное – начать двигаться в направлении своей цели. Квалифицированные педагоги, ведущие курсы английского языка при помощи современных методик, помогут желающим сделать первые шаги на этом пути. На курсах английского языка для начинающих вы будете прежде всего осваивать лексику и грамматику. Специальные методики направлены на то, чтобы облегчить процесс адаптации обучающихся к новой языковой среде. Посещая курсы для начинающих, вы уже спустя короткое время сможете понимать речь и научитесь формулировать свои мысли на английском языке. Фактически повышение квалификации расширяет перспективы карьерного роста, открывает возможность перейти в смежную профессию, усовершенствовать свои знания в конкретном вопросе, получить навыки решения практических задач. Кроме того, повышение квалификации — это зачастую обязательное требование не только работодателя,

но и конкретных сфер деятельности. Ежегодно меняются стандарты и требования индустрий, в курсе которых Вам необходимо быть, чтобы оставаться профессионально востребованным. Нынешнее время требует от профессионала не только качества выполнения работы и постоянной актуализации и пополнения Ваших знаний. Именно для этого разрабатываются программы повышения квалификации.

Список использованных источников

- 1) Армстронг М., Практика управления человеческими ресурсами: Учебник / М. Амстронг - Издательство «Питер», 2012-824 с.
- 2) Дейнека А. В. Управление персоналом: Учебник / А. В. Дейнека. — М.: Издательская торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 292 с.
- 3) Епишкин И.А. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / И.А. Епишкин «Менеджмент». –М.: МИИТ, 2013. – 242 с.
- 4) Жданкин Н.А. Инновационный менеджмент: учебник / Н.А. Жданкин. — Москва: КНОРУС, 2017. — 316 с.
- 5) Зарецкий А.Д. Менеджмент: учебник/А.Д. Зарецкий, Т.Е. Иванова. —М.: КНОРУС, 2016. —268с.
- 6) Красина Ф.А. Управление персоналом: Учебное пособие. — Томск: Томский межвузовский центр дистанционного образования, 2014. — 177 с.
- 7) Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 492 с.
- 8) Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.
- 9) Разумов И.В. История менеджмента/ И.В. Разумов – Ярославль: ЯрГУ, 2014. – 120с.
- 10) Семиглазова В.А. Инновационный менеджмент: Учебное пособие/ В.А. Семиглазов.-Томск: ЦПП ТУСУР, 2014. -172 с.
- 11) Управление персоналом: учеб.-метод. пособие / И.Б. Тесленк; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2015. – 80 с.
- 12) Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г. М. Шеламова. — 7-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 160 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/45065>