Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Тульский государственный университет

Факультет экономики и права

Кафедра ФиМ

Контрольно-курсовая работа

по теме:

**Системный подход в менеджменте**

Выполнила: студентка группы 760491

Яковлева Е.В.

Проверила: доцент кафедры ФиМ

Макарова Н.Н.

Тула 2010год

**Содержание**

Введение

1. Понятие системы

2. Классификация системы

3. Свойства системы

4. Функционирование и развитие организации, как социальной системы

Заключение

Список литературы

**Введение**

Системный подход очень полезен, не только в менеджменте, но и во всех отраслях жизни общества. Общество, ведь тоже является системой. Так как каждый из нас является, частью общества, следовательно, мы являемся частью системы. И я в своей работе рассмотрю, что же такое система.

**1. Понятие системы:**

Есть несколько мнений, что такое система.

Система – это

1) целое, созданное из частей и элементов целенаправленной деятельности и обладающее новыми свойствами, отсутствующими у элементов и частей, его образующих;

2) объективная часть мироздания, включающая схожие и совместимые элементы, образующие особое целое, которое взаимодействует с внешней средой. Допустимы и многие другие определения. Общим в них является то, что система есть некоторое правильное сочетание наиболее важных, существенных свойств изучаемого объекта.

Признаками системы являются множество составляющих ее элементов, единство главной цели для всех элементов, наличие связей между ними, целостность и единство элементов, наличие структуры и иерархичности, относительная самостоятельность и наличие управления этими элементами. Термин «организация» в одном из своих лексических значений означает также «систему», но не любую систему, а в определенной мере упорядоченную, организованную.

Система может включать большой перечень элементов и ее целесообразно разделить на ряд подсистем.

Подсистема – набор элементов, представляющих автономную внутри системы область (экономическая, организационная, техническая подсистемы).

Большие системы (БС) – системы, представляемые совокупностью подсистем постоянно уменьшающегося уровня сложности вплоть до элементарных подсистем, выполняющих в рамках данной большой системы базовые элементарные функции.

Свойства системы – это качества элементов, дающие возможность количественного описания системы, выражения ее в определенных величинах.

**2. Классификация систем:**

Классификация систем может быть проведена по различным признакам, однако основной является группировка их в трех подсистемах: технической, биологической и социальной.

Техническая подсистема включает станки, оборудование, компьютеры и другие работоспособные изделия, имеющие инструкции для пользователя. Набор решений в технической системе ограничен и последствия решений обычно предопределены. Например, порядок включения и работы с компьютером, порядок управления автомобилем, решение задач по математике и др. Такие решения носят формализованный характер и выполняются в строго определенном порядке. Профессионализм специалиста, принимающего решения в технической системе, определяет качество принятого и выполненного решения. Например, хороший программист может эффективно использовать ресурсы компьютера и создавать качественный программный продукт, а неквалифицированный может испортить информационную и техническую базу компьютера.

Биологическая подсистема включает флору и фауну планеты, в том числе относительно замкнутые биологические подсистемы, например муравейник, человеческий организм и др. Эта подсистема обладает большим разнообразием функционирования, чем техническая. Набор решений в биологической системе также ограничен из-за медленного эволюционного развития животного и растительного мира. Тем не менее последствия решений в биологических подсистемах часто оказываются непредсказуемыми. Например, решения врача, связанные с методами и средствами лечения пациентов, решения агронома о применении тех или иных химикатов в качестве удобрений. Решения в таких подсистемах предполагают разработку нескольких альтернативных вариантов и выбор лучшего из них по каким-либо признакам. Профессионализм специалиста определяется его способностью находить лучшее из альтернативных решений, т.е. он должен правильно ответить на вопрос: что будет, если?.

Социальная (общественная) подсистема характеризуется наличием человека в совокупности взаимосвязанных элементов. В качестве характерных примеров социальных подсистем можно привести семью, производственный коллектив, неформальную организацию, водителя, управляющего автомобилем, и даже одного отдельного человека (самого по себе). Эти подсистемы существенно опережают биологические по разнообразию функционирования. Набор решений в социальной подсистеме характеризуется большим динамизмом, как в количестве, так и в средствах и методах реализации. Это объясняется высоким темпом изменения сознания человека, а также нюансов в его реакциях на одинаковые однотипные ситуации.

Перечисленные виды подсистем обладают различным уровнем неопределенности (непредсказуемости) в результатах реализации решений

Не случайно в мировой практике легче получить статус профессионала в технической подсистеме, значительно труднее – в биологической и чрезвычайно трудно – в социальной!

Можно привести очень большой список выдающихся конструкторов, изобретателей, рабочих, физиков и других специалистов-техников; значительно меньше – выдающихся врачей, ветеринаров, биологов и т.д.; на пальцах можно перечислить выдающихся руководителей государств, организаций, глав семей и т.д.

Социальная система может включать биологическую и техническую подсистемы, а биологическая – техническую

Социальные, биологические и технические системы могут быть: искусственными и естественными, открытыми и закрытыми, полностью и частично предсказуемыми (детерминированные и стохастические), жесткими и мягкими. В дальнейшем классификация систем будет рассматриваться на примере социальных систем.

Искусственные системы создаются по желанию человека или какого-либо общества для реализации намеченных программ или целей. Например, семья, конструкторское бюро, студенческий профсоюз, предвыборное объединение.

Естественные системы создаются природой или обществом. Например, система мироздания, циклическая система землепользования, стратегия устойчивого развития мировой экономики.

Открытые системы характеризуются широким набором связей с внешней средой, сильной зависимостью от нее. Например, коммерческие фирмы, средства массовой информации, органы местной власти.

Закрытые системы характеризуются главным образом внутренними связями и создаются людьми или компаниями для удовлетворения потребностей и интересов преимущественно своего персонала, компании или учредителей. Например, профсоюзы, политические партии, масонские общества, семья на Востоке.

Детерминированные (предсказуемые) системы функционируют по заранее заданным правилам, с заранее определенным результатом. Например, обучение студентов в институте, производство типовой продукции.

Стохастические (вероятностные) системы характеризуются трудно предсказуемыми входными воздействиями внешней и (или) внутренней среды и выходными результатами. Например, исследовательские подразделения, предпринимательские компании, игра в русское лото. Мягкие системы характеризуются высокой чувствительностью к внешним воздействиям, а вследствие этого – слабой устойчивостью. Например, система котировок ценных бумаг, новые организации, человек при отсутствии твердых жизненных целей.

Жесткие системы – это обычно авторитарные, основанные на высоком профессионализме небольшой группы руководителей организации. Такие системы обладают большой устойчивостью к внешним воздействиям, слабо реагируют на небольшие воздействия. Например, церковь, авторитарные государственные режимы.

Кроме того, системы могут быть простыми и сложными, активными и пассивными.

Каждая организация должна обладать всеми признаками системы. Выпадение хотя бы одного из них неизбежно приводит организацию к ликвидации. Таким образом, системный характер организации – это необходимое условие ее деятельности.

**3. Свойства системы**

система признак социальный организационный

Рассмотрим подробнее некоторые общие свойства систем:

Свойства системы – это качества элементов, дающие возможность количественного описания системы, выражения ее в определенных величинах.

1. Каждая система имеет определенную структуру, обусловленную формой пространственно-временных связей или взаимодействий между элементами системы. Систему можно назвать организованной, если ее существование либо необходимо для поддержания некоторой функциональной (выполняющей заданную работу) структуры, либо, напротив, зависит от деятельности такой структуры.

2. Согласно принципу необходимого разнообразия система не может состоять из элементов, лишенных индивидуальности, идентичных. Нижний предел разнообразия - не менее двух элементов ("протон и электрон", "болт и гайка", "он и она"), верхний - бесконечность. Разнообразие отличается от числа разновидностей элементов. Неодинаковость частей системы определяет ее гетерогенность.

3. Свойства системы невозможно постичь лишь на основании свойств ее частей. Решающее значение имеет именно взаимодействие между элементами. По отдельным деталям машины перед сборкой нельзя судить о ее действии. Совместный эффект от воздействия двух или более различных факторов почти всегда отличается от суммы их раздельных эффектов. Степень несводимости свойств системы к сумме свойств отдельных элементов, из которых она состоит, особое качество целостности определяет эмерджентностъ системы, или синергию ее элементов.

4. Выделение системы делит ее мир на две части - саму систему и ее среду. По характеру связей, в частности, по возможности обмена веществом и энергией со средой в принципе мыслимы: изолированные системы (никакой обмен невозможен); замкнутые системы (невозможен обмен веществом); открытые системы (возможен обмен и веществом, и энергией). В природе существуют и в теории организации рассматриваются только открытые системы. Системы, между внутренними элементами которых и элементами среды осуществляются переносы вещества, энергии и информации, носят название динамических систем.

5. Преобладание внутренних взаимодействий в системе над внешними и лабильность системы по отношению к внешним воздействиям определяет ее способность к самосохранению, благодаря качествам выносливости и устойчивости - постоянству важных параметров системы - ее гомеостазу. Гомеостаз динамической системы поддерживается непрерывно выполняемой ею внешней циклической работой ("принцип велосипеда"). Для этого необходимы проток и преобразование энергии в системе. Вероятность достижения главной цели системы - самосохранения (в том числе и путем самовоспроизведения) - определяется как ее потенциальная эффективность.

6. Действие системы во времени называют ее поведением. Вызванное внешним фактором изменение поведения обозначают как реакцию системы, а качественное изменение реакции системы, связанное с изменениями структуры и направленное на стабилизацию поведения, - как ее приспособление, или адаптацию. Закрепление адаптивных изменений структуры и связей системы во времени, при котором ее потенциальная эффективность увеличивается, рассматривается как развитие или эволюция системы. Возникновение и существование всех материальных систем в природе обусловлено эволюцией. Динамические системы эволюционируют в сторону усложнения организации и образования подсистем. При этом усиливаются такие эмерджентные свойства (качества) системы, как управляемость и самоорганизация.

7. Важной особенностью эволюции систем является неравномерность, отсутствие монотонности. Периоды постепенного накопления незначительных изменений иногда прерываются резкими качественными скачками, существенно меняющими свойства системы. Обычно они связаны с так называемыми точками бифуркации - раздвоением, расщеплением прежнего пути эволюции. От выбора того или иного продолжения пути в точке бифуркации очень многое зависит, вплоть до появления и процветания нового мира вещей, организмов, социумов или, наоборот, гибели системы.

8. Любая реальная система может быть представлена в виде некоторого материального подобия или знакового образа, т.е. соответственно аналоговой или знаковой моделью системы. Моделирование неизбежно сопровождается некоторым упрощением и формализацией взаимосвязей в системе. Эта формализация может быть осуществлена в виде логических (причинно-следственных) и/или математических (функциональных) отношений.

**4. Функционирование и развитие организации, как социальной системы**

Развитие системы - процесс закономерного изменения, перехода из одного состояния в другое, более "совершенное", от простого к сложному, "от низшего к высшему". Здесь имеется в виду "прогрессивное" развитие - поступательное "улучшение" в процессе развития. Взятые в кавычки слова этих дефиниций отражают традиционное субъективное отношение к сущности развития. Для отдельных, даже очень больших систем и для больших промежутков времени по-настоящему объективны лишь смена качественных состояний и усложнение. Категории совершенства, низшего и высшего, худшего и лучшего слишком относительны и условны, чтобы характеризовать качество сложных систем в процессе развития. В мире человеческих организаций (компаний, консорциумов, политических партий, государств, этносов, человеческого сообщества в целом) правильнее говорить не столько о прогрессивном развитии, сколько об онтогенезе организаций, об истории их индивидуального развития - от зарождения до конца существования.

При таком понимании развитие характеризуется взаимодействием прогрессивных и регрессивных изменений на протяжении всего жизненного цикла системы.

Любая система, в набор элементов которой входит человек, называется социальной. Поэтому любую фирму, компанию, организацию следует рассматривать как социально-экономическую систему, так как важнейшими отношениями в них выступают социальные и экономические.

Говоря о социальной системе, будем представлять ее как динамическую систему, т.е. систему, изменяющуюся во времени. Как правило, это нелинейные системы, с нелинейными взаимодействиями и нелинейными законами развития, для которых имеет смысл использование понятия "траектория развития".

Происходящие изменения в системе накапливаются, в результате система теряет стабильность и переходит на другую траекторию и развивается дальше в других границах стабильности. Такую потерю стабильности в теории систем называют бифуркацией, а момент перелома траектории, или перехода, называют точкой бифуркации. Исходя из внешних и внутренних условий, конкретная система может проходить несколько состояний бифуркации, что в конце концов определит траекторию ее жизненного цикла.

Предвидя изменения, происходящие на рынке товаров, услуг или поставщиков, управляющая подсистема вовремя делает ставку на нововведения (новый товар, новую услугу) и не только остается на рынке, но и занимает более выгодную нишу. Предвидеть развитие бизнес системы могут хорошо образованные менеджеры, умеющие системно мыслить.

При исследовании поведения социальных систем следует помнить, что любая рассматриваемая система всего лишь элемент некоторой другой, тоже нелинейной динамической системы. И эти системы, развиваясь по собственным законам, определяют многие свойства и обстоятельства развития своих подсистем.

Любая социальная система представляет собой некую целостность, у которой, как при эволюции любой нелинейной динамической системы, периоды спокойного развития, когда происходит медленное накопление изменений, сменяются периодом бифуркаций, периодом перехода из одного канала развития в другой. Таким образом, развитие социальной системы, как и любой другой сложной динамической системы, происходит по следующей схеме. До какого-то времени система эволюционирует по заданной траектории развития: происходит медленное накопление новых особенностей и в какой-то момент ее развитие теряет устойчивость или согласованность с развитием системы высшего уровня и происходит переход на новую траекторию развития.

Понятия "организация", "организационная система" и "социальная система" в рассматриваемом контексте являются синонимами, так как ориентируют науку и практику, прежде всего, на поиски закономерностей механизмов соединения разнородных компонентов в единое, целостное эффективное образование. В последние десятилетия важнейшими становятся отношения экологические, как отношения между Человеком и Природой. Поэтому появилась необходимость рассматривать организацию как социо-эколого-экономическую систему. Основной целью таких систем является вписанность их в природные комплексы, в биосферу.

Как видим, принцип усложнения организационных форм в процессе эволюции распространяется не только на природные, но и на социальные системы. При этом адекватно этим усложнениям должны изменяться и подходы к организации и управлению. Увеличивается объем оперативной и структурной информации о системах, усложняются процедуры, позволяющие принимать оптимальные решения, а в силу того, что значительно сложнее становится внутренняя и внешняя среда, большие трудности возникают и при реализации решений. Организационной системе присущи все основные свойства и признаки сложных систем.

Для того чтобы любая большая социальная система могла функционировать, достичь определенных целей, необходима управляющая подсистема. Таким образом, организационную систему можно разделить на две подсистемы - управляющую и управляемую. В свою очередь в управляющей подсистеме можно выделить два блока: блок определения целей и блок регулирования. Функции управляющей системы выполняет система органов управления (формирование целей, планирование, координация, контроль...). Управляемая подсистема, как правило, состоит из трех блоков: основное производство; вспомогательное производство и блок по обслуживанию деятельности.

Организация находится в постоянном движении, нет "неподвижного состояния вещей", но есть относительно устойчивые их состояния. Выше, рассматривая понятие "организация", мы говорили, что, с одной стороны, это объект, с другой - процесс. Если объект характеризуется уровнями организации, то процессы различаются темпами, интенсивностью информационных потоков, изменяющих эти уровни. Именно в информационном аспекте проявляется взаимосвязь объектов и процессов. Действительно, оперативная, рабочая информация, отражающая содержание всевозможных процессов, рождает, формирует и совершенствует различные, относительно устойчивые структуры. В свою очередь образовавшиеся вновь структуры (объекты) вызывают новые циклы оперативной информации.

Социально-экономические системы - открытые системы. Они свободно обмениваются с внешней средой и с другими системами энергией, материальными потоками и информацией. Деловая организация - прежде всего открытая система. Успех фирмы связывается с тем, насколько удачно фирма вписывается во внешнюю среду - экономическую, научно-техническую, социально-политическую. Вся внутрифирменная структура управления выстраивается согласно этим внешним условиям, а изменения, происходящие в ней, есть не что иное, как ответ фирмы на изменения во внешней среде.

Говоря о социальных системах как об открытых, следует помнить, что любая такая система имеет границы, которые определяются пределом распространения внутреннего управляющего воздействия самой системы. А внешней средой системы является область вне реализации внутреннего управляющего воздействия системы, т.е. область, не находящаяся под контролем лица, принимающего решение (ЛПР).

В организации переплетаются и уживаются интересы личностей и групп, устанавливаются правила и нормы отношений, дисциплина и творчество. У каждой организации - своя миссия, культура, имидж. Организации изменяются в соответствии с требованиями окружающей среды и погибают, когда не способны их выполнить. Класс социально-экономических систем несравненно сложнее, чем класс социотехнических систем. Дело в том, что если в последних управляемой подсистемой является техника, управление носит детерминированный характер, т.е. человек задает команду - машина реагирует определенным образом, то в социальных системах за функции управления, исполнения, контроля отвечает человек, он является и субъектом, и объектом управления. Свобода воли и разнообразие индивидуумов не позволяют получать на выходе определенный результат. Такие системы, как мы уже говорили выше, относятся к классу наиболее сложных, вероятностных систем.

Долгое время экономические системы рассматривали как полузакрытые, а порой и как закрытые системы, и это приводило к абсурдным решениям. Командно-административная система в бывшем СССР как сугубо закрытое, жестко детерминированное образование, с людьми- винтиками сама себя лишила возможности разнообразия и отбора лучшего. Она гасила инициативу, проявление активности, изжила предпринимательство. Идеология управления предприятием, отраслью, страной, как закрытой системой, привела к абсурдным решениям. Можно вспомнить десятки таких решений. Например, абсурдным было решение о строительстве Байкальского целлюлозно-бумажного комбината, ущерб от которого в 200 раз превышает стоимость выпускаемой им продукции, абсурдно было на тучных черноземах строить автозавод в Тольятти, абсурдно ввозить продукты сельского хозяйства, имея в стране половину мировых площадей чернозема. Из-за таких решений к настоящему времени утрачена значительная часть ценнейших природных ресурсов. В настоящее время можно с уверенностью сказать, что важной чертой современной парадигмы управления является взгляд на любую социальную организацию, как на открытую, динамическую вероятностную систему со всеми вытекающими отсюда последствиями. Большое значение придается взаимодействию элементов с внешней средой, а также информации, коммуникациям, мотивации, социальной защите, организационной культуре и организационному поведению.

**Заключение**

Значение системного подхода заключается в том, что менеджеры могут проще согласовывать свою конкретную работу с работой организации в целом, если они понимают систему и свою роль в ней. Это особенно важно для генерального директора, потому что системный подход стимулирует его поддерживать необходимое равновесие между потребностями отдельных подразделений и целями всей организации. Он заставляет его думать о потоках информации, проходящих через всю систему, а также акцентирует внимание на важности коммуникаций. Системный подход помогает установить причины принятия неэффективных решений, он же предоставляет средства и технические приемы для улучшения планирования и контроля.

**Список литературы:**

1. Мильнер Б.З. Теория организации. -М.: Инфра-М, 2001.
2. Смирнов Э.А. Основы теории организаций. Учебное пособие для ВУЗов. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник.-3-е изд.-М.: Гардарики, 2000.
4. Кнышова Е.Н. Менеджмент: учебное пособие.-М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА\_М, 2006.- 304 с.
5. Основы менеджмента: Уч. пособ. / Науч. ред. Радугин А.А.-М. Центр.-2000.
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб. Пособие. Минск: Новое знание, 2002.