**Содержание**

Введение

Глава 1. Теоретические основы системного подхода

1.1 Зарождение теории систем

1.2. Становление системного мышления и развитие системной парадигмы в ХХ веке

Глава 2.Системный подход к управлению организацией

2.1 Основные положения системного подхода

2.2 Системный подход в экономике

2.3 Этапы развития системных идей в менеджменте

Глава 3. Применение системного подхода в практике управления организацией

3.1 Разновидности системного подхода

3.2. Правила применения системного подхода в управлении компанией

3.3. Применение системного подхода при принятии управленческих решений в компании МТС

Заключение

Список использованной литературы

# Введение

Тема курсовой работы – «Эволюция системного подхода в теории и практике управления». Системный подход своими корнями уходит в глубокую древность. С самого начала он, может быть неосознанно и в неявных формах, применялся при решениях и в исследованиях различного характера. Да и сегодня системный подход используется повсеместно. при Системное управлении организацией особенно важно, так как для разработки верной успешной стратегии развития, для успешного функционирования компании необходимо проанализировать множество факторов, как внутренних, так и внешних, влияющих на нее. Следовательно, анализ тематики «Эволюция системного подхода к управлению» достаточно актуален и представляет научный и практический интерес.

Разработанность темы «системный подход» достаточно велика: понятием системности занимались многие ученые, исследователи, философы. Однако можно отметить недостаточное количество полных и явных теорий исследования тематики его применения в управлении.

Объектом исследования работы является системный подход, а предметом – изучение и анализ эволюции системного подхода в теории и непосредственно практической деятельности управляющего.

Целью курсовой работы является выявление основных этапов развития и становления системного подхода, а также анализ его теоретико-методологических аспектов в теории и практике управления.

Данная цель обусловливает необходимость решения следующих основных задач:

* изучить историю развития и изменение системного подхода в сфере управления;
* рассмотреть методологию системного подхода;
* проанализировать основные положения ситуационного подхода;
* исследовать эволюцию системных идей в экономике в целом, и менеджменте, в частности.
* изучить и проанализировать возможности реализации системного подхода в управлении организацией.

При проведении исследования были использованы следующие методы:

* проработка источников, различающихся по времени написания (исторический метод);
* анализ существующей источниковой базы по рассматриваемой проблематике (метод научного анализа);
* обобщение и синтез различных точек зрения, представленных в источниковой базе (метод научного синтеза и обобщения).

Структура данной работы включает введение, три главы, заключение, список использованной литературы и приложения.

Во введении обосновывается актуальность проблемы, отражаются цели и задачи исследования, дается краткая характеристика работы.

В первой главе представлена информация о зарождении, развитии теории систем и становлении системного мышления от древнейших времен до конца ХХ века.

Во второй – обозначаются основные положения системного подхода и представлена информация об эволюции системных идей в экономической сфере, вплоть до сегодняшнего дня, отдельно рассмотрены основные этапы развития системных идей в теории и практике менеджмента на всех этапах развития научного управления.

Третья глава посвящена применению системного подхода к практике управления, здесь рассмотрены его разновидности, приведены правила применения при управлении организацией и рассмотрен пример реализации системного подхода при принятии управленческих решений в конкретной компании.

В заключении подводятся общие итоги исследования и делаются основные выводы по работе.

# Глава 1. Теоретические основы системного подхода

##

## 1.1 Зарождение теории систем

В неявной простейшей форме системный подход применялся в науке с самого начала ее возникновения. Даже тогда, когда отдельные науки занимались накоплением и обобщением первоначального фактического материала, идея систематизации и единства лежала в основе всех поисков новых фактов и приведения их в единую систему научного знания.

Само слово «система» появилось в Древней Греции 2000 - 2500 лет назад и означало сочетание, организм, устройство, организация; союз, упорядоченность и целостность естественных объектов. Первоначально оно было связано с формами социально-исторического бытия, позднее принцип порядка был перенесен на Вселенную. Существовал и еще один термин – «синтагма» – характеризовал упорядоченность и целостность искусственных объектов.

Становление системного подхода связано с техникой. В стихийном виде идея системности выражена еще в работах античных авторов, которые имели дело с относительно простыми механизмами. Доказательством служит трактат Марка Витрувия [15] «Об архитектуре». В описании конструкций механизмов достаточно полно раскрывается системный характер. Витрувий рассматривает упорядоченное расположение элементов, а так же взаимодействие их функций.

Истоки теории систем можно обнаружить и в философии Древнего Китая. Из концепции порядка исходят религии – даосизм и конфуцианство.

В Средневековье появились новые термины: сумма, дисциплина, доктрина. Трактовка бытия как космоса сменяется рассмотрением его как системы мира, обладающей своим типом организации, иерархией, законами и структурой. Возникают науки, каждая из которых анализирует свою область своими специфическими методами. Знания расчленяются по отдельным областям, группам явлений. Это способствует тщательному и доскональному изучению предмета, но ограничивает возможности исследователей узкими рамками дисциплины, препятствуя установлению междунаучных связей [23]. В эпоху Возрождения важнейшими категории стали — вещь и свойства, целое и часть. При этом «вещь» трактовалась как сумма отдельных свойств.

С каждым годом дифференциация науки продолжала расти, число отдельных научных дисциплин все увеличивалось, и, соответственно, ослабевали связи и взаимопонимание ученых. Но, со временем, возникают интегративные, междисциплинарные методы и теории. Так, в конце XIX — начале XX в. возникли биофизика и биохимия, химическая физика и другие. К тому времени понятием «система» привлекло к себе внимание многих выдающихся философов и ученых. Большой вклад внесла в это немецкая классическая философия (И. Кант, И.Г. Фихте, Г. Гегель). Философия Гегеля практически целиком основывается на системном подходе к самым различным явлениям в природе и обществе. Он предлагает историческую трактовку становления системы в соответствии с принципом восхождения от абстрактного к конкретному. Заслуга Канта состоит не только в четком системном характере научно-теоретического знания, но и в выявлении определенных процедур и средств системного конструирования теорий. Ограниченность Кантовского понимания системности знания состоит в том, что конструктивно-методологические принципы образования научных систем являются у него характеристиками лишь формы, а не содержания знания [28]. Исходный тезис И.Г. Фихте — научное знание есть системное целое. Это направление сосредоточивает свое внимание не на научном исследовании, а на систематическом представлении теоретического знания.

Таким образом, можно увидеть, что систематизация в простейшем виде применялась еще задолго до нашей эры. Соответствующий термин появляется позже. Со временем постепенно изменяется значение слова «система». Особо вырос интерес к нему в XVIII в., теперь системный подход переходит и в область философии.

**1.2 Становление системного мышления и развитие системной парадигмы в ХХ веке**

В первой половине ХХ века наука вынуждена была переосмыслить многие фундаментальные понятия и выработать ряд новых, адекватных, появившимся научным данным. Осуществляется переход к изучению сложных систем практически во всех областях знаний. Изучение квантово-механических систем в физике (Бор, Резерфорд, Зоммерфельд и др.); появление теоретической биологии (Дарвин, Геккель, Мендель, Мечников, и др.); развитие социологии как реакция на усложняющийся социум (Парето, Сорокин, Вебер, Дюркгейм и др.), экономики (Кондратьев, Кейнс и др.), и многих других отраслей знания привели к переосмыслению понятий «система», «организация», «изменчивость», «устойчивость», «причинность», «взаимодействие».

Формирование «системности» как научно-прикладной дисциплины относится к середине 40-х годов ХХ века. Некоторые исследователи считают, что движущей силой ее возникновения и развития стал конфликт новых мощных технологий и невозможность управления ими при помощи накопленного ранее управленческого опыта. Разработка, широкое применение и популяризация методов дисциплины считается заслугой знаменитой RAND Corporation, ставшей первой в мире «фабрикой мысли», теоретики и специалисты которой выполнили ряд основополагающих работ в этой области, а также практически применили системную методологию в Министерстве обороны и других ведомствах и компаниях США. Именно среди ее работ нужно искать первоисточники по таким методам, как моделирование систем, нелинейное и динамическое программирование, использование методов «Дельфи», «Монте-Карло», и т.д.[22]

С позиции управления производственными коллективами особое значение приобретает «школа социальных систем» (конец XIX-60-e годы ХХ в.), которая рассматривает как комплексную систему любую социальную организацию. Основными задачами анализа социальных систем являются мотивы поведения человека в обществе, выявление его целевой ориентации, система стимулов, личная власть, чувство своего соответствия занимаемому месту в социуме. В основе анализа социальных процессов лежат экономико-математические методы, теория игр, теория информации и т.д.

Однако возникновение системного метода как особого способа исследования многие относят ко времени Второй мировой войны и наступившему мирному периоду [24]. Тогда ученые столкнулись с проблемами комплексного характера, которые требовали учета взаимосвязи и взаимодействия многих факторов в рамках целого. Согласно новому подходу, мир предстал в виде огромного множества систем самого разнообразного конкретного содержания и общности, объединенных в единое целое — Вселенную.

Можно выделить четыре основных источника современного системного мышления. К ним относят следующие:

* тектология, или «Всеобщая организационная наука» Александра Александровича Богданова (1913 – 1928 годы);
* праксеология Тадеуша Котарбиньского (30 – 40-е годы)
* общая теория систем Людвига фон Берталанфи (1945);
* кибернетика Норберта Винера (1948);

В первую очередь теория систем связана с именем А.А. Богданова. Он разработал основы теории строения систем и обосновал общие закономерности их развития. Автоp труда «Всеобщая организационная наука (тектология)».

Предложение Богданова заключается в объединении всех человеческих, биологических и физических наук, рассмотрение их как системы взаимоотношений, и поиск организационных принципов, лежащих в основе всех типов систем. Оно также заключается в единстве строения и развития самых различных систем («комплексов» по его терминологии), независимо от того конкретного материала, из которого они состоят. Тектология — всеобъемлющая наука об универсальных типах и закономерностях структурного преобразования любых систем, общая теория организации и дезорганизации.

Когда при исследовании управленческих проблем стал применяться системный подход, сформировалось направление «эргология», изучающее организацию человеческой деятельности. К группе эргологических дисциплин относится праксеология. Она была задумана как теория совершенствования практической деятельности и представляет собой наиболее общую практическую науку, рассматривающую любую сферу деятельности человека и общества с точки зрения ее целесообразности и рациональности [20]. Иногда практически отождествляется с тектологией, поскольку, согласно концепции Богданова, тектология должна руководить действием, а всякое действие, заключается в каком-либо организационном акте, в организации или разъединении предметов, находящихся в сфере действия.

В конце 40х годов большую популярность приобретает общая теория систем, Людвига фон Берталанфи». Он применял системный подход к изучению биологических организмов. Он описывает происхождение общей теории систем (ОТС) как результат конфликта между механицизмом (мир как физический механизм) и витализмом (наличие в организмах души)

ОТС у Л. Берталанфи выступает в двух смыслах. В широком — как основополагающая, фундаментальная наука, охватывающая всю совокупность проблем, связанных с исследованием и конструированием систем. В узком смысле — ОТС, стремящаяся вывести из общего определения системы как комплекса взаимодействующих элементов понятия, относящиеся к организованным целым (взаимодействие, сумма, централизация, и т.д.), и применяющая их к анализу конкретных явлений. Прикладная область общей теории систем включает, согласно Берталанфи: системотехнику; исследование операций (подробнее об этом см. приложение 1, табл. 1).

Пожалуй, самым значительным шагом в формировании идей системного метода было появление кибернетики как науки об общих закономерностях процессов управления и передачи информации в технических системах, живых организмах и обществе. В ней наиболее отчетливо виден новый подход к исследованию различных по конкретному содержанию систем управления. Впервые было ясно показано, что процесс управления с самой общей точки зрения можно рассматривать как процесс накопления, передачи и преобразования информации. Само же управление можно отобразить с помощью определенной последовательности алгоритмов, или точных предписаний, посредством которых осуществляется достижение поставленной цели. Позже алгоритмы стали применяться в других различных областях.

Известна также теория функциональных систем, разработанная П.К. Анохиным, рассматривающая деятельность организма в целом, как единую систему. Согласно теории функциональных систем центральным системообразующим фактором каждой функциональной системы является результат ее деятельности Анализ истинных закономерностей функционирования раскрывает скорее механизм «содействия» компонентов целого, чем их «взаимодействие», т.е. система обладает эмерджентностью [22].

Базируясь на названных четырех относительно независимых исторических источниках, системные исследования в XX веке прошли определенный путь своего становления. Анализируя этот путь, большинство авторов определяют смену двух парадигм системного мышления. Первая парадигма системного мышления – исследование равновесных систем. Вторая – исследование неравновесных систем [26].

Основные этапы в развитии системного подхода представлены в приложении 1, см. табл. 2.

Подводя итоги, можно заметить, что большинство исследователей в своих аналитических обзорах, прежде всего, отмечают, что, несмотря на историческую последовательность данных научных событий, ни тектология А.А. Богданова, ни ОТС Л. Фон Берталанфи не оказали – в историческом контексте – практически никакого влияния на формирование системного мышления второй половины ХХ в., несмотря на глубоко системное содержание этих учений. Данный факт, прежде всего, говорит об исторической независимости системных программ тектологии, кибернетики, общей теории систем и праксеологии. Вместе с тем утверждается мысль о глубокой теоретической общности этих концепций.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что системные представления не являются открытием прошлого века, наблюдается постепенное развитие системного подхода, совершенствование и расширения области его приложения. Можно заметить особое усиление внимание на эту проблему с началом нового времени и в середине ХХ века. ХХ век породил множество теорий системности, независимых по происхождению, но общих, по сути. Хотя сначала отдельные теории анализа предмета существовали и в технике, и в биологии, и в социальных науках, тем не менее, единый, междисциплинарный и системный подход дал возможность раскрыть более глубокие и общие закономерности, которые заслонялись массой второстепенных деталей при конкретном исследовании частных систем.

# Глава 2.Системный подход к управлению организацией

##

## 2.1 Основные положения системного подхода

Единого определения «системы» нет. Одно из наиболее емких и кратких можно встретить у В. Н. Садовского: «система» – упорядоченное определенным образом множество элементов, взаимосвязанных между собой и образующих целостное единство» [11, c 22].

Можно выделить следующие составляющие системы:

* Внешнее окружение - вход, выход системы, связь с внешней средой и обратная связь
* Внутренняя структура - совокупность взаимосвязанных компонентов, обеспечивающих процесс влияния субъекта управления на объект, переработку входа системы в её выход и достижения целей системы [11]. Схематическое изображение системы представлено на рис. 1.

Рис. 1. Система в общем виде

Серьезной методологической проблемой является установление границ каждой системы. «Чтобы учесть все факторы, границу системы пришлось бы отодвинуть едва ли не в бесконечность» [13, с. 17]. На деле, границы определяются видением объекта исследования.

Системный подход — направление методологии исследования, в основе которого лежит рассмотрение объекта как целостного множества элементов в совокупности отношений и связей между ними, то есть рассмотрение объекта как системы [18].

Основные принципы системного подхода: целостность (система - единое целое); структуризация (наличие структуры взаимосвязанных элементов); иерархичность (подчинение в структуре); множественность (для анализа могут быть использованы различные модели). Выделяют 8 аспектов системного подхода [18] (см. приложение 2., табл. 1).

Наиболее последовательной реализацией системного подхода является системный анализ – всесторонний подход к принятию решений по различным проблемам в различных сферах человеческой деятельности.

Системный подход к управлению может применяться на разных уровнях научной абстракции, методологического знания [2, c. 113] (см. приложение 2., табл. 2).

Таким образом, теория систем сама по себе еще не говорит, какие же именно элементы системы особенно важны. Она только показывает, что целое состоит из многочисленных взаимосвязанных подсистем и взаимодействует с внешней средой. Говоря о системном подходе, можно говорить о некотором способе организации наших действий, таком, который охватывает любой род деятельности, выявляя закономерности и взаимосвязи с целью их более эффективного использования.

**2.2 Системный подход в экономике**

Зарождение системной парадигмы в экономики связывают с именем К. Маркса. Он рассматривал капитализм с различных сторон, в разных областях, во взаимосвязи составляющих компонентов, изучал не отдельные институты капитализма, а их совокупность как систему в целом. Марксистская гносеология выдвинула определенные принципы анализа системности научного знания: историзм; единство содержательной и формальной сторон научного знания; объективность; рассмотрение предметов в динамике и развитии; трактовка системности не как замкнутой системы, а как развивающейся последовательности понятий и теорий. [28] Важный вклад в ее развитие внесла школа «Наука управления» – применение теории систем в точных науках, в технике и управлении. Но еще до количественной школы понимание системного характера менеджмента произошло в ходе формирования теории надежности. В сложных системах возрастает значения надежности подсистем, выход из стоя одной может привести к краху всей в целом Обеспечение надежной работы человека в системе (и в системе управления) является предметом рассмотрения теории надежности. Повышение надежности человека в системе управления также были предметом исследования поведенческой школы [9].

Одним из первых выделил ряд особенностей системного подхода С. Оптнер, которые позволяют обосновать и эффективно применять системные методы управления предприятием: возможность устанавливать как общие, так и частные проявления проблем; получать решения, описывающие конечный результат безотносительно промежуточных параметров (решения для системы) и решения, построенные для процесса, позволяющие оценить всю глубину проблемы; предложить формализованную методику решения для наиболее сложных, и слабоструктурированных проблем [19].

Системная парадигма является объединительной концепцией. Ее сущность попытался выявить Я. Корнаи [11].

Объект изучения рассматривается как целое, постоянно взаимодействующее с разнообразными внешними факторами.

* Предпочтения, характерные для относительно самостоятельных частей и элементов системы (например, индивидов), присущи системе в целом. Если система меняется, меняются и предпочтения.
* Система может развиваться как по законам собственной эволюции, так и под влиянием административных решений.
* Любая система имеет характерные только для неё недостатки.
* Количественные, иногда и качественные свойства одной системы сравниваются с соответствующими свойствами других.

Не смотря на то, что Я. Корнаи в качестве типового объекта своей парадигмы имел в виду национальную экономику, она распространяется на мезо- и микроуровни.

В последнее время системный подход начинает занимать в экономических исследованиях самостоятельное место. Но это не есть набор каких-то руководств или принципов для управляющих — это способ мышления по отношению к организации и управлению. Он позволяет при помощи абстрактных средств подойти к моделированию сложных, многоплановых процессов, значительно упрощая решение конкретной задачи, при этом, не теряя полноты свойств анализируемых явлений.

Таким образом, в связи с постоянным развитием экономики, появлением новой информации и появлением множества экономических объектов неизбежно возникает в объединительной концепции. На ее роль и претендует системная парадигма. Большой вклад в становление системного мышления внесли марксизм и теория надежности.

##

## 2.3 Этапы развития системных идей в менеджменте

В истории развития системных идей в менеджменте по философско-методологических принципам выделяют четыре этапа:

1-й этап. Становление и развитие жесткого системного подхода (середина 1950-х - середина 1970-х годов);

2-й этап. Становление и развитие мягкого системного подхода (середина 1970-х годов - настоящее время);

3-й этап. Критический или эмансипационный системный подход (конец 1970-х - настоящее время)

4-й этап. Комплементаризм в менеджменте (вторая половина 1980-х - настоящее время).

Жесткий системный подход к управлению — это применение прежде всего технических методов и новшеств в прогнозировании и управлении ресурсами и структурой организации. Организация рассматривается как механическая система. Хотя, жесткий системный подход эффективен при планировании, координации и контроле организационной деятельности, но он органичен в сфере социальных отношений, ведь невозможно описывать поведение людей техническими способами.

Существуют три основных метода жесткого системного подхода: системный инжиниринг, системный анализ и исследование операций.

Системный инжиниринг – способ проектирования сложных систем, при котором достигается эффективная координация всех компонентов

Под системным анализом понимается всесторонний подход к принятию решений, необходимый для правильного выбора или разработки направления деятельности.

Исследование операций – это набор научных системных моделей учета вероятностей, риска, с помощью которых возможно предотвратить и сопоставить результаты альтернативных решений или стратегий.

Исследованием жесткого системного подхода занимались В.Н. Садовский, М. Джексон, Р. Акофф, П. Чекланд, С. Черчман, Р. Кан и др.

Отличие мягкого системного подхода от жесткого в том, что он имеет дело с человеком, его мировоззрением, ценностями, интересами. Уже создается не одна модель анализа, а несколько, обсуждаются различные точки зрения, для того чтобы определить наиболее эффективный путь организационного развития. «Мягкие» концептуальные модели являются основой для дискуссий по внедрению согласованных изменений. Однако, не всегда возможно достижение консенсуса. Если власть определяет исход спора, тогда мягкий системный подход не будет эффективным. Попытка преодоления этого ограничения реализуется в критическом системном подходе.

«Мягкий» системный подход в организационной теории разрабатывался П. Чекландом, Р. Акоффом, С. Черчманом, Д. Кацем, С. Биром и др.

Критический системный подход выделяет ценность собственно критики как таковой. Другая сторона критического знания состоит в понимании сильных и слабых сторон организации как системы, а также доступных методов ее системного исследования.

Критический системный подход предполагает, что в организации существует общественное давление, которое ведет к появлению и развитию определенных системных теорий и методологий, которые являются приемлемыми для руководителей, соответствуют их представлениям, и могут помочь принять правильное управленческое решение. При этом не происходит деления по типу, например, «устаревшее—прогрессивное», и т. п., ибо этот подход признает равенство всех вариантов системных подходов. Такое разнообразие свидетельствует о новых возможностях использования более эффективного разрешения проблемных ситуаций в организациях [28].

Критический системный подход разрабатывался Г.В. Сориной, И.Н. Грифцовой, В. Ульрихом, Ю. Хабермасом, П. Чекландом, Дж. Олиги, и др.

Понятия «комплементаризм» в системных исследованиях в менеджменте имеет два смысла: во-первых, комплементаризм объединяет нескольких подходов при решении управленческих проблем и планировании; во-вторых, он рассматривается как комбинирование последовательности использования системных методов при «расчленении» проблемы и исследования ее составляющих. В частности выявлено:

а) комплементаризм в первом смысле является методологической основой инкрементализма — одной из наиболее известных концепций принятия управленческих решений, - где инкрементализм означает рациональное обоснование использования различных системных методов при принятии решений.

б) комплементаризм во втором смысле применяется в методологии стратегического планирования в условиях сложных и нестабильных сред существования организаций - стратегической эквифинальности, то есть достижение успеха в одной и той же ситуации различными путями.

Итак, можно заметить, что жесткий системный подход ориентирован на развитие производительных сил, мягкий - на стратегическое действие, на развитие управленческого аппарата, критический или эмансипационный системный подход – на коммуникативное действие, в центре внимания которого — создание коммуникаций.

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что понятием системности занимались и занимаются сегодня множество ученых и исследователей, но еще до сих пор четко не обозначены некоторые базовые понятия. Но все сходятся в одном – при системном подходе объект должен рассматриваться во взаимосвязи его компонентов, во взаимосвязи в внешней средой, в сравнении с другими системами. Да и свойства целого отличны от свойств его частей.

В разное время руководители применяли различные методы – сначала управление было ориентировано на развитие производственных мощностей организации, потом – на личностные особенности работника и его взаимоотношения с управленцами, потом – на более комплексное и рациональное, с учетом постоянных изменений, управление.

# Глава 3. Применение системного подхода в практике управления организацией

##

## 3.1 Разновидности системного подхода

Существует несколько разновидностей системного подхода.

Комплексный подход при анализе учитывает внутреннюю и внешнюю среду организации. При его применении должны учитываться технические, экономические, организационные, социальные, психологические, политические и иные аспекты менеджмента и их взаимосвязи. Если упустить один из них, то проблема не будет решена.

Для исследования функциональных связей информационного обеспечения систем управления используется интеграционный подход, суть которого в том, что «исследования осуществляются как по вертикали (между отдельными элементами системы управления), так и по горизонтали (на всех стадиях жизненного цикла продукта)».[28] Его применение позволяет наилучшим образом осуществить стратегические задачи на всех уровнях в системе управления: на уровне холдинга, отдельных компаний и конкретных подразделений.

Ситуационный подход применяется для исследования в конкретных ситуациях, широкий диапазон которых существенно влияет на эффективность управления. При таком подходе система управления в зависимости от характера ситуаций может изменяться.

Маркетинговый подход предполагает проведение анализа организаций на основе результатов маркетинговых исследований. Главной целью при таком подходе является ориентация управляющей системы на потребителя, обеспечение устойчивое конкурентное преимущество компании. Значение маркетингового подхода в обеспечении организации всей необходимой информацией, которая позволит надолго удержать и сохранить конкурентную позицию в отрасли.

Инновационный подход основан на «умении организации быстро реагировать на изменения, диктуемые внешней средой».[9, с. 35] Это касается внедрения нововведений, новых технических решений, производства новых товаров и услуг. Для успешного функционирования любой организации она должна идти не только вровень с техническим прогрессом, но и опережать его. Для анализа возможности внедрение инноватики также требуется проведения системного анализа. [9, с. 35].

Сущностьнормативного подхода заключается в исследовании и научном обосновании нормативов, которыми руководствуется в своей деятельности компания (положение об организации, должностные инструкции, штатное расписание и др.).

Цельюповеденческого подхода является создание всех необходимых условий для реализации творческих способностей каждого сотрудника, для осознания значимости в управлении организацией. Необходимо помнить, что человек — это самый важный элемент в системе управления. Удачно подобранная команда единомышленников и партнеров, способных понимать и внедрять идеи своего руководителя, — важнейшее условие успеха.

Таким образом, все разновидности системного подхода имеют важное значение в управлении: комплексный подход учитывает внешнее окружение; при интеграционном подходе появляются более прочные связи между отдельными подсистемами организации; ситуационный подход позволяет принимать решения в зависимости от ситуации; маркетинговый анализ призван выявить конкурентные преимущества и определяющие их факторы; инновационный подход позволяет повысить конкурентоспособность фирмы; нормативный подход требует учета всей совокупности нормативов при управлении ресурсами, процессом и продуктом; ну а поведенческий подход ориентирует руководителя на личностные качества работника и формирование слаженной работы коллектива*.*

## 3.2 Правила применения системного подхода в управлении компанией

Принятие управленческого решения предполагает использование системного подхода, основанного на исследованиях причинных связей и закономерностей развития социально-экономических процессов. Так как существуют связи и закономерности, значит, существуют и определенные правила применения системного подхода.[29] Рассмотрим основные.

Правило 1-е:Не компоненты сами по себе составляют суть целого (системы), а наоборот, целое как первичное порождает при своем членении или формировании компоненты системы.

Фирма – сложная открытая социально-экономическая система из взаимосвязанных отделов и подразделений. Сначала следует рассматривать ее как целое, ее свойства и связи с внешней средой и только потом — компоненты. Однако, в малых системах могут быть исключения, если система функционирует благодаря исключительному компоненту.

Правило 2-е:Сумма свойств (параметров) или отдельное свойство системы не ровна сумме свойств ее компонентов, а из свойств системы нельзя вывести свойства ее компонентов (неаддитивность системы).

То есть цели системы могут не совпадать с целями ее компонентов, а каждый компонент в системе выполняет свои задачи, приводящие к реализации ее целей. Например, в организации задачи различных отделов не одинаковы между собой и задачами самой компании.

Правило 3-е:Количество компонентов системы, определяющих ее размер, должно быть минимальным, но достаточным для реализации целей системы.

Оптимизировать количества компонентов системы и ее структуры можно за счет развития специализации и кооперирования производства; автоматизации управления; применения к проектированию структуры комплекса научных подходов; соблюдения принципов рациональной организации производственных и управленческих процессов (пропорциональность, параллельность, непрерывность и др.).

Правило 4-е: Для упрощения структуры системы следует сокращать количество уровней управления, количество связей между компонентами системы и параметров модели управления, автоматизировать процессы производства и управления.

Структура фирмы должна быть рациональна, прежде всего, для экономии средств. Однако на практике на раннем этапе строительства рыночных отношений зачастую структуры фирм отвечают в большей мере не требованиям экономики, а амбициям инвесторов.

Правило 5-е:Структура системы должна быть гибкой, с наименьшим количеством жестких связей, способной быстро переналаживаться на выполнение новых задач, новых услуг и т. п. Мобильность системы является одним из условий быстрого приспособления ее к требованиям рынка.

Повышение мобильности системы возможно за счет обеспечения гибкости средств труда, так и организации самого труда, сокращения жизненного цикла продукции.

Правило 6-е:Структура системы должна быть такой, чтобы изменения в вертикальных связях компонентов системы оказывали минимальное влияние на функционирование системы. Для этого следует обосновывать уровень делегирования полномочий субъектами управления, обеспечивать оптимальную самостоятельность и независимость объектов управления в социально-экономических и производственных системах.

Наличие меньшего количества уровней иерархии позволяет быстрее обнаружить отказ в системе, да и убытки от него будут минимальны. Однако, превышение количества подчиненных субъекту управления компонентов (более 10) снижает управляемость системы.

Правило 7-е:Горизонтальная обособленность системы, те количество горизонтальных связей между компонентами одного уровня системы должно быть минимальным, но достаточным для нормального функционирования системы. Уменьшение количества связей ведет к повышению устойчивости и оперативности функционирования системы. С другой стороны, установление горизонтальных связей позволяет реализовывать неформальные отношения, способствует передаче знаний и навыков, обеспечивает координацию действий компонентов одного уровня по выполнению целей системы

Правило 8-е:Изучение иерархичности системы и ее структуризации следует начинать с определения систем вышестоящего уровня, кому подчиняется или куда входит данная система, установления ее связей с системами вышестоящего уровня.

При структуризации системы следует пользоваться методами анализа (сверху вниз) и синтеза (снизу вверх). Если результаты анализа и синтеза совпадут, то можно считать, что они выполнены правильно, структуризация системы проведена.

Правило 9-е:В силу сложности и множественности описания системы не следует пытаться познать все ее свойства и параметры. Всему должен быть разумный предел, оптимальная граница.

Множественность или глубина описания системы определяется уровнем ее стандартизации, повторяемости (масштаба). Чем выше повторяемость системы, тем больше должно быть охвачено уровней иерархии для анализа и синтеза, повышения качества управленческого решения.

Исходя из вышеизложенного, можно заметить, что правила применения системного подхода непосредственно вытекают из свойств системы. Они могут помочь руководителю правильно построить стратегию функционирования и развития и провести более детальный анализ организации.

**3.3 Применение системного подхода при принятии управленческих решений в компании МТС**

Можно с уверенностью сказать, что системный подход в менеджменте сегодня используется во всех организациях. Применение системного подхода к рассмотрению управления и к организации в целом позволяет глубже понять, проследить функционирование предприятия в совокупности со всеми отделами, структурой, стратегией, а также связями с политической, социально-культурной, экономической и другими сферами внешней среды.

В соответствии с системным подходом выделяют следующие этапы решения проблемы:

* определение целей организации;
* выявление проблем в процессе достижения этих целей;
* поиск решения проблем;
* оценка всех альтернатив и выбор наилучшей из них;
* выбор наилучшего решения;
* оценка эффективности.

Необходима точная логическая последовательность действий, учет целей и средств, рассмотрение альтернативных вариантов решения проблем, стремление к рациональному выбору между ними. При использовании системного подхода для разработки и, принятия управленческих решений необходимо также учитывать динамичность проблемной ситуации.

# Заключение

Становление системного подхода связывают с серединой ХХ века, но на самом деле он начал применялся значительно раньше. Именно в экономике его использование связывают с именем теоретика капитализма К. Марксом.

Сегодня этот метод можно назвать универсальным – системный подход применяется в управлении любыми организациями. Значение его в управленческой деятельности сложно не переоценить. Управление с позиции системного похода есть осуществление совокупности воздействий на объект для достижения заданной цели, на основании информации о поведении объекта и состояния внешней среды. Системный подход позволяет учитывать различие социокультурных особенностей людей, которые работают в компании, и культурной традиции общества, в которой функционирует организация. Менеджеры могут проще согласовывать свою конкретную работу с работой организации в целом, если они понимают систему и свою роль в ней.

К минусам системного подхода, можно отнести то, что системность означает определенность, непротиворечивость, целостность, а в реальной жизни это не наблюдается. Но эти принципы относятся к любой теории, и это не делает их неопределенными или противоречивыми. В теории каждый исследователь должен найти основные принципы и корректировать их в зависимости от ситуации. В рамках системного так же можно выделить проблемы копирования стратегии или даже техники ее формирования, которая может работать в одной фирме и быть совершенно бесполезной в другой

Системный подход в процессе развития совершенствовался, изменялась и сфера его применения. На его базе разрабатывались задачи управления в нескольких направлениях. Примерами могут случить теория непредвиденных ситуаций, теория «7–S», ситуационный подход и т.п.

# Список использованной литературы

1. Менеджмент: Учебник / Под ред. В.В. Томилова. – М.: Юрайт – Издат, 2003. – 591 с.
2. Теория управления: Учебник / Под ред. А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрутина. – М.: РАГС, 2003. – 558 с.
3. Бурганова Л.А. Теория управления; Учебное пособие. – М.: ИНФРА – М, 2005. – 139 с.
4. Венделин А.Г. Подготовка и принятие управленческих решения. Методологический аспект. – М.: Экономика, 1997. – 110 с.
5. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: ИНФРА – М, 2003. – 283 с.
6. Дункан Дж. Основополагающие идеи в менеджменте. - Пер. с англ. - М.: Дело, 1996. - 272 с.
7. Дятлов А.Н., Плотников М.В., Мутовин И.А. Общий менеджмент: концепции и комментарии: Учебник. М.:– Альпина Бизнес Букс, 2007.– 400 с.
8. Жариков О.Н., Королевская В.И., Хохлов С.Н. Системный подход к управлению: Учебное пособие. М.:– ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 125 с.
9. Игнатов В.Г., Албастова Л.Н. Теория управления: Курс лекций. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. – 464 с.
10. Игнатьева А.В., Максимцов М.М. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001. – 157 с.
11. Локтионов М.В. Системный подход в менеджменте: учебник. – М.: Генезис , 2000. – 288 с.
12. Лебедев К.Н., Системный подход и методология менеджмента: Монография. – М.: Красная звезда, 2008. - 840 с.
13. Плахова Л.В., Анурина Т.М., Легостаева С.А. Основы менеджмента: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2007. - 496 с.
14. Попов В.Н., Касьянов В.С., Савченко И.П. Системный анализ в менеджменте: Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2007. – 304 с.
15. Разу М.Л. Менеджмент: учебник. – М.: КНОРУС, 2008. - 472 с.
16. Клейнер Г. Системная структура экономики и экономическая политика //Проблемы теории и практики управления – 2006. - № 5. – с. 8 – 21.
17. Корнаи Я. Системная парадигма // Вопросы экономики. – 2002. - № 4. – с. 4 – 22.
18. Печатникова С.М. Системное управление «по образу и подобию» как фактор выживания предприятия на рынке // Менеджмент в России и за рубежом – 2005. - №3. – с. 11 – 17.
19. Попов В.П., Крайнюченко И.В. Полезно ли понимать закономерности эволюции менеджмента? //Менеджмент в России и за рубежем – 2008. - №2. – с. 139 – 141.
20. http://ru.wikipedia.org/ - электронная энциклопедия.
21. http://www.N-T.ru/ - электронная библиотека.
22. http://www.marketing.spb.ru/ - электронная энциклопедия маркетинга. Соломонов Л.А. Введение в маркетинг — системный подход (опубликовано в журнале «Эксклюзивный маркетинг» - 2006. - № 2).
23. http://naturalsciences.ru/ - Электронный учебник по концепциям современного естествознания. Становление системного метода исследования (опубликовано 10.01.2008)
24. http://naturalsciences.ru/ - Электронный учебник по концепциям современного естествознания Метод и перспективы системного исследования (опубликовано 10.01.2008)
25. http://www.dargo.ru/ – Путь дарго. Анохин П.К. Основные положения теории функциональных систем ч.2 (скачено 28.03.2009)
26. http://www.bogdinst.ru/- Международный институт А.Богданова. Закарян М. Р. Может ли быть системный подход общей методологической основой эконофизики и эволюционной экономики. (скачено 4.04.2009)
27. http://victor-safronov.narod.ru/ - Виктор Сафронов: Лекции и учебные пособия по системному анализу. Спицнадель В.Н. Основы теории систем и системного анализа. (скачено 6.03.2009)
28. http://www.philos.msu.ru/ - Философский факультет МГУ. М.В. Локтионов. О системных методологиях в менеджменте (опубликовано в журнале Вестник Московского университета. Серия 7. Философия. – 2000. - №5. - с. 105-120).
29. http://www.iis.nsk.su/ – Институт систем информации СО РАН. Соколов Г.В. Теория системных исследований (скачено 4.04.2009)