# Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Санкт Петербургский университет гражданской авиации»

Факультет авиационного менеджмента

Курсовая работа по теме:

«Процесс исследования систем управления».

Студент ЗФ:Марков Я.А.

Санкт-Петербург

2010

* 1. **Введение**
  2. **Основные подходы к исследованию систем управления**
  3. **Социальное и государственное управление. Функции управления**
  4. **Характеристика исследования систем управления**
  5. **Краткие выводы**
  6. **Список используемой литературы**

# 1.1Введение

Проведение исследования СУ требует соответствующей организа­ции. Термин **«организация»** имеет различное толкование в зависимо­сти от того, какой смысл закладывается в это понятие. Например, организацию можно рассматривать как науку, процесс, свойство, функцию, систему, структуру и т.п. Соответственно понятие «органи­зация исследования» также толкуют по-разному. Так, Э.М. Коротков представляет его следующим образом:

1) «порядок проведения исследования, основанный на распреде­лении функций и ответственности, закрепленных в регламентах, нормативах и инструкциях»;

2) «упорядочение исследовательской деятельности по совокупно­сти действий и их распределению по исполнителям, факторам вре­мени и пространства, условиям и ограничениям (функции, обязан­ности, ответственность, нормативы и пр.)»;

3) «система регламентов, нормативов, инструкций, определяю­щих порядок его проведения, т.е. распределения функций, обязан­ностей, ответственности и полномочий по выполнению исследова­тельских работ».

Применительно к каким-либо видам, процессам в утилитарном о смысле организацию следует понимать как целесообразную челове­ческую деятельность по подготовке, устройству и налаживанию че­го-либо. Такой подход является более продуктивным по отношению к любым видам деятельности, связанным с организацией разнооб­разных видов работ (например, по разработке и постановке продук­ции на производство, программному обеспечению управления и т.п.), в том числе к организации исследований СУ.

В соответствии с этим **организация исследования СУ** может рассматриваться как совокупность форм, методов, руководств, методик, регламентов и работ по упорядочению ведения исследовательской деятельности по изучению данной системы (элемента, подсистемы) и созданию благоприятных условий для достижения определенной цели (для прикладных исследований). Среди работ следует отметить распределение между исполнителями исследовательских функций, полномочий, ответственности и ресурсов (в том числе временных — по срокам выполнения)

Анализируя теоретические основы исследования, менеджер рассматривает научные подходы, теории, концепции, парадигмы, сравнивает разные точки зрения на исследуемую проблему. На основе теоретического анализа формируется собственное видение проблемы и возможные пути ее разрешения. Из всей группы анализируемых методов, необходимо выбрать те, которые будут адекватны ситуации, сложившейся на предприятии. Исследование в любой из функциональных подсистем менеджмента должно сопровождаться расчетами, анализом количественных и качественных параметров. Значительное место в организации исследования на предприятиях занимает работа с информацией, ее анализ, идентификация, классификация и обработка данных. Банк данных предприятий включает большую группу документов, которые могут являться информационной основой исследования. Это СТП предприятия, устав, баланс и другие документы финансовой отчетности, структура, приказы, отчеты функциональных служб, планы, протоколы, нормативные документы, рекламации и т.д.

Получение данных экспертной оценки и социологические опросы существенно расширят проблемное поле исследования, позволят восполнить недостаток информации, полученной из других источников.

**Система управления** — совокупность взаимосвязанных элементов, способ реализации технологии управления, предполагающий воздействие на объект с целью изменения его состояния и процессных характеристик. Система управления включает следующие основные элементы:

* датчики информации о состоянии объекта управления,
* подсистема сбора и передачи этой информации,
* подсистема обработки и отображения этой информации,
* подсистема выработки управляющих воздействий,
* подсистема передачи управляющих воздействий.
* исполнительные устройства.

Реализация механизма управления проявляется в выполнении ряда функций: планирование, организовывание, мотивация, контроль, координирование. Сложная система разбивается на функциональные подсистемы по следующим составляющим: персонал, финансы, сбыт, производство, инновации, качество, логистика, стратегия. В каждой функциональной подсистеме менеджмента используются свои квалификационные навыки, способы, методы, приемы, инфраструктура, материалы, оборудование, знания, и требуется определенный набор исследовательских приемов и процедур для изучения возникающих проблем.

В наиболее общем виде под системой понимается совокупность взаимосвязанных элементов, образующих определенную целостность, некоторое единство.

**1.2 Основные подходы к исследованию систем управления**

Исследование систем управления – научное изучение профессиональными исследователями или менеджерами соответствующего предмета систем управления (как совокупности взаимосвязанных элементов и подсистем управления, взаимодействующих между собой и участвующих в процессе воздействия на объекты управления и внешнюю среду) с целью определения законов и закономерностей управления, совершенствования и развития познаваемых систем, получения и применения новых знаний в теории и практике.

Методология, позволяет определить цели. Она также находит свое воплощение в формулировании исходных гипотез, выборе подхода, принципов и методов исследования.

По содержанию различают методологии:

- агностицизма, предполагающего невозможность познания реальной действительности;

- дуализма, построенного на предположении наличия в явлении двух сущностей;

- материализма, в основе которого находится материалистическое понимание всех явлений;

- позитивизма, исходные положения которого сводятся, в основном, только к изучению объекта с точки зрения его полезности и оценке этой полезности;

- теологизма, в основе которого вера в Бога (т.е. в высшее существо), абсолютную идею и т.п.;

- экзистенциализма, основывающегося на априорном преувеличении фактических данных.

Использование любой методологии определяет применение того или иного подхода к исследованию, обусловливающего установление определенного вида зависимостей, связей и отношений в изучаемом объекте. Исходя из этого среди всех возможных подходов к исследованию объектов можно выделить:

- механистический, основанный на изучении в объекте только причинно-следственных связей;

- метафизический, в котором приоритет отдается связям движения в виде превращения одного из них в другое с последующим возвращением к исходному;

- биологический, в котором приоритет отдается функциональным связям биологического характера (т.е. таким, как в живых организмах);

- диалектический, основанный на законах диалектики (закона единства и борьбы противоположностей и др.

Основные задачи:

1. Диалектический подход к исследованию, основные положения;

2. Процессный подход к исследованию, сущность и технология;

3. Ситуационный подход к исследованию, сущность и случаи использования;

4. Функциональный подход к исследованию, сущность и использование;

5. Рефлексивный подход к исследованию;

6. Системный подход к исследованию, его сущность. Интегративно-конвергенциальный характер системного подхода.

Выбор методологического подхода к исследованию оказывает самое существенное влияние на процесс его проведения и результативность, так как от этого во многом зависит направленность всех исследовательских работ. Большая часть изучаемых объектов - динамичные, внутренне взаимосвязанные объекты, взаимодействующие с внешней средой, поэтому одним из наиболее приемлемых подходов их исследования является диалектический.

Данный подход происходит из сущности диалектики, которая представляет собой учение о всеобщих связях явлений и наиболее общих закономерностях развития бытия и мышления. Базовым законом этого учения выступает закон единства и борьбы противоположностей, а основополагающим принципом - принцип всеобщих связей явлений. Это значит, что для изучения какого-либо предмета необходимо рассмотреть все его стороны и связи. При этом развитие, как общий процесс, проходит периодически повторяющиеся ступени, но каждый раз на более высоком уровне и все это осуществляется по спирали. Диалектический подход во многом определил развитие целого спектра других подходов, и в первую очередь системного.

Рассматриваемый подход предопределяет необходимость использования соответствующих принципов:

- непрерывного движения и развития всех явлений;

- научности, требующий использования всего нового и прогрессивного и обеспечивающий предвидение явлений, возможность использования результатов исследований;

- взаимодействия, предполагающего использование разнообразных связей, многовариантности, и целостности отображения и исследования явлений;

- объективности и достоверности;

- противоречивости;

- преемственности;

- относительности;

- исторической определенности.

Диалектический подход к исследованию определяет практика, которая является:

1) основным методологическим инструментом исследования;

2) движущей силой исследования, так как определяет то, что может быть для нее актуальным;

3) важнейшим потребителем результатов исследования;

4) основным критерием истинности результатов исследования. Существенную значимость при использовании диалектического подхода приобретают исторический и логический методы познания истины.

Диалектический подход к исследованию в связи с его положениями о постоянстве происходящих изменений, необходимости замены всего устаревающего новым является наиболее прогрессивным и используется в подавляющей части всех проводимых исследований. По существу, выбор и использование принципов и методов диалектического подхода к исследованию в сочетании с методологическим инструментарием других подходов является в современный период его практической формулой.

Процессный подход (процесс - последовательная смена состояний в развитии чего-нибудь; развитие какого-либо явления) известен применительно к управлению в целом. Он рассматривает управленческую деятельность как непрерывное выполнение комплекса определенных взаимосвязанных между собой видов деятельности и общих функций управления (прогнозирование и планирование, организация и т.д.). Причем выполнение каждой работы и общих функций управления здесь также рассматриваются в виде процесса, т.е. как совокупность взаимосвязанных непрерывно выполняемых действий, преобразующих некоторые входы ресурсов, информации и т.п. в соответствующие выходы, результаты.

В настоящее время для ряда целей исследования СУ, обусловленных необходимостью быстротечного изменения управления, крайне важно оперативно провести работы и принять обоснованные управленческие решения. Такие цели могут ставиться по мере возникновения непрогнозируемых проблем управления, требующих быстрого разрешения и связанных, например, с внезапными изменениями на рынках, необходимостью срочного заключения контракта, проведением не в установленные плановые периоды работ по реструктуризации СУ и т.п. В условиях конкуренции цена задержки в проведении исследования и принятия последующего решения по его результатам даже правильных управленческих решений может оказаться очень большой, т.е. необходимо повышать оперативность проведения исследований СУ.

В этих случаях следует использовать ситуационный подход к исследование СУ, сущность которого заключается в оперативном изучении сложившейся ситуации и проведении исследовательских работ на основе использования преимущественно типовых процедур исследования и своего рода методов "моментальных фотографий" управленческой деятельности организации и ее отношений с внешней средой.

Тесно взаимосвязанным с диалектическим подходом является функциональный подход. Его сущность состоит в рассмотрении исследуемой СУ или ее составляющих элементов только с позиций внешней среды. При этом исследуемая СУ представляется в виде "черного ящика". Это позволяет рассматривать отношения системы с другими системами и внешней средой абстрактно, не вникая в процессы, происходящие непосредственно в исследуемой системе.

Основой рефлексивного подхода к исследованию служит систематизированная и доступная для обработки объективная информация о внутренней и внешней среде изучаемой СУ в требуемом объеме. Ее источником выступают имеющиеся знания и практический опыт исследователя.

Системный подход, будучи неразрывно связанным с фундаментальными идеями диалектики и диалектического подхода, вместе с тем имеет свою сущность и выступает как отдельный методологический подход. Он предполагает, что объект исследуется как целостная совокупность составляющих его подсистем, элементов и во всем многообразии выявленных свойств и связей внутри объекта, а также между объектом и внешней средой.

Кроме рассмотренных методологических подходов, в литературе упоминается ряд других, в частности: параметрический, концептуальный, количественный, воспроизводственный, нормативный, комплексный, интеграционный, инновационный, динамический, оптимизационный, директивный, поведенческий, маркетинговый.

Между методологическими подходами к исследованию, как и между науками и научными направлениями, нередко нет четких границ, поскольку они используют примерно одни и те же способы, приемы, принципы. Поэтому часть из них действительно можно рассматривать как подходы, реально используемые в методологии исследования, а некоторые из них или являются частными случаями других подходов, или только косвенно относятся к одноименным, методам исследования и управления.

В связи с этим можно ограничиться рассмотрением только тех методологических подходов, которые были раскрыты выше.

* 1. **Социальное и государственное управление. Функции управления**

**Государственное управление** ([англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *public administration*) — деятельность органов государственной власти и их должностных лиц по практическому воплощению выработанного на основе соответствующих процедур политического курса (public policy). Деятельность по государственному управлению традиционно противопоставляется, с одной стороны, политической деятельности, а с другой стороны, — деятельности по формулированию политического курса.

В теории государственного управления существуют три основных подхода к формулированию основных принципов государственного управления:

* правовой подход;
* политический подход;
* менеджеристский (управленческий) подход.

Согласно правовому подходу, ключевыми ценностями государственного управления являются ценности верховенства права, защиты прав граждан. Государственный служащий подчинён не столько своему руководству, сколько требованиям правового государства и Конституции.

Согласно политическому подходу, основной задачей государственного управления — является максимально лучшее воплощение воли народа. Государственные служащие должны быть политически ответственны (подотчётны), восприимчивы к текущим интересам граждан. Для того, чтобы воплотить это, иногда предлагается реализация концепции «представительной бюрократии», в рамках которой органы исполнительной власти должны быть социальной моделью общества в миниатюре. Предполагается, что в этой ситуации облегчится учёт ведомствами существующих в обществе интересов, будут снижены возможности для дискриминации отдельных групп.

Согласно менеджеристскому подходу, основными ценностями государственного управления должны быть эффективность, экономичность и результативность, формулируемые, по возможности, в квантифицируемой (измеримой) форме. Основная проблема, которая ставится в этом подходе, состоит в том, как обеспечить нужный результат с наименьшими затратами или, как вариант, как получить максимальный результат при заданных затратах. Характерным признаком данного подхода является использование понятия «государственный менеджмент» (public management) в качестве синонима понятию «государственное управления».

Общей для всех трёх подходов является проблема соответствия действий государственных служащих сформулированным заранее принципам:

* следования принципу верховенству права (правовой подход);
* следования воле народа (политический подход);
* следования цели получения нужного социально-экономического результата (менеджеристский подход).

Оценка того, насколько эта проблема решается, называется [качеством государственного управления](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F). Каждый подход использует в качестве основных разные показатели качества государственного управления

**Соотношение понятий “государственное управление” и “политика”**

Понятие **“государственное управление”** характеризует область научного знания и вид социального управления - сферу практической деятельности, связанную с решением проблем государственной организации и регулирования общественной жизни. Это организующе-регулирующее воздействие государства может быть подразделено на две составляющие - *политическую* и *административную.* В рамках первой - политического управления - решаются вопросы что, зачем и почему? Вторая представляет более конкретное проявление собственно государственного управления, решающего вопросы как и при помощи чего? В этом смысле оно именуется некоторыми авторами административно-государственным управлением. Однако, на мой взгляд, в таком термине заложена этимологическая путаница. Действительно, латинское “administration” означает не что иное, как управление. Совмещение этих двух слов равносильно тому, что характеризовать железо опрелением железное.

Существуют два полярных подхода к вопросу о соотношении понятий “политика” и “государственное управление”. Один в утрированном виде состоит в том, что политику следует изгонять отовсюду, т.е. минимизировать ее роль. Другой рассматривает государственное управление лишь как механизм воплощения политического курса, сформулированного высшими органами власти. И если первый подход превозносит свободный рынок и экономические методы регулирования, то второй отстаивает создание централизованной системы руководства и усиление мер административного воздействия. Истина, как это чаще всего бывает, лежит посередине.

Между политическим и государственным управлением имеются как тесная взаимосвязь, так и существенные отличия. Политика в значительной степени *эмоциональна*, в том смысле, что чувствительна к общественному мнению, настроениям широких масс людей, их сиюминутным устремлениям, подвержена влиянию текущих событий, зависит от предпочтения тех или иных лидеров, социальных интересов и т.п. Государственное управление более *рационально*, т.е. функционально организовано и решает конкретные задачи. В первом главенствуют нормативно-ценностные знания, обращенные на выяснение целесообразности государственных действий и на оценочные характеристики. Во втором основную роль играют нормативно-позитивные знания, направленные на анализ государственной деятельности и ее последствий. Объединяющие два этих понятия начала вытекают не только из особенностей государства как политического института, но и из властного характера его организационной деятельности.

Можно выделить три структурных уровня организации государственного управления. Высший - *институциональный -* являющийся пограничным между политическим и государственным управлением. На нем определяются общая политика и главные задачи ее осуществления. Средний - *административный* уровень - сфера функционального управления (администрирования). На нем любое направление деятельности подвергается анализу и раскладывается на различные организационно-управленческие компоненты - планирование, организацию, руководство, контроль и т.д. На третьем - *технологическом* (низшем) - происходит непосредственное удовлетворение социальных потребностей в услугах государственного управления, превращаемых в конкретные продукты (результаты), которыми пользуется общество в целом и отдельные граждане или их организации.

Таким образом, государственная администрация в теоретических представлениях находится вне сферы политики, тогда как государственное управление на институциональном уровне политично и основано на учете разнообразия конфликтующих интересов, идей и целей. Профессионально ориентированная область государственного управления сосредоточена именно на административном уровне и является как бы посредником между сильно политизированным институциональным и аполитичным бюрократизированным технологическим уровнями.

**Государственное управление как система и как процесс**

С научных позиций рациональное объяснение природы и сущности государственного управления предполагает его всестороннее рассмотрение как системы и процесса во взаимодействии с окружающей социальной средой.

*Система* государственного управления образуется подсистемами целей и принципов осуществления государственно-властного воздействия на общественную жизнедеятельность. Данное воздействие выражается обычно в правовых формах. Оно включает организационные структуры государственного аппарата (госорганы), систему государственной бюрократии (персонал), совокупность реализуемых ими функций, комплекс используемых методов, средств и ресурсов, а также прямые и обратные взаимосвязи между субъектами и объектами управления, необходимые при этом информационные потоки, документооборот и т.п.

*Процесс* государственного управления представляет собой сознательную и целенаправленную деятельность, связанную с реализацией государственно-властных полномочий субъектами публичной власти и регламентированную юридическими нормами, вследствие чего происходит непосредственная смена общественных состояний, событий и явлений. Иными словами, в процессе государственного управления выполняется определенная совокупность действий, приводящая к желаемой динамике управленческих результатов. В частности, проводятся в жизнь принятые законы и политика, провозглашаемая высшей публичной властью.

Изучение социальной среды, в которой реализуется государственное управление, на которую оно влияет и которое в свою очередь оказывает на него взаимообратное воздействие, означает поиск ответов на вопросы о том, каковы характеристики гражданского общества и способы влияния последнего на властно-управленческую деятельность государства. Фактически решается проблема соотношения публичной власти, государственной администрации и гражданского общества, т.е. взаимодействия политических институтов при реализации государственного управления.

**Гражданское общество** - не что иное, как свободная и *относительно* независимая от государства общественная жизнь, включающая не только экономическую сферу, но и источники культурной инициативы людей. Демократизация является классическим шагом на пути к его автономии от государственного аппарата. Подтверждением данного положения является то, что самые различные течения общественной мысли доказывают невозможность демократии, если гражданское общество неавтономно по отношению к государственному аппарату. Однако это, хотя и необходимое, но само по себе недостаточное условие демократии. В то же время полная автономия здесь практически невозможна.

**Государственное управление в современной России**

Применительно к современной России в государственном управлении можно отметить причудливое переплетение двух противоречивых тенденций. *Первая* заключается в сокращении директивного начала управления, уменьшении государственного сектора экономики, превращении государства в одного из - хотя и наиболее влиятельного - субъектов регулирования общественных процессов. *Вторая* тенденция реализуется в расширении и усложнении задач государства в силу создания рыночной инфраструктуры, формирования новых законодательных и иных нормативно- правовых процедур социальных, экономических и политических отношений, необходимости регулировать становление разных форм собственности и их взаимоотношений. Поэтому нельзя однозначно приветствовать призывы к сокращению объема государственного управления, особенно если он не замещается самоуправленческими механизмами гражданского общества. В таком случае может усилиться состояние неуправляемости, произвола и хаоса, элементы чего в той или иной степени всегда присутствуют в переходном обществе.

В РФ конца 90-х годов государственное управление имеет объектом общество переходного типа. Для него характерны социальное напряжение и конфликты, рост недоверия к социальным институтам и быстрое увеличение проявлений отклоняющегося от социальных норм поведения. В этот период нарушается баланс интересов различных социальных (профессиональных, региональных, национальных, демографических, имущественных и т.д.) групп, ломается усвоенная обществом модель социальной справедливости. Отсюда в ряду первоочередных, требующих государственного решения стоят проблемы нестабильности и кризисов, слабой управляемости, снижения эффективности социального управления.

Государственное управление на основе беспристрастной законодательно выверенной системы и современных технологий является для России желаемой целью. Это весьма сложный и протяженный во времени процесс. Он имеет много различных аспектов. Один из них - развитие теории государственного управления, способной не только дать научно обоснованную методологию изучения этого важнейшего вида социальной деятельности, но и определить верные ориентиры системной, последовательной, реалистичной реформы государственного аппарата и обеспечивающих его институтов и механизмов.

В преддверии XXI столетия формационные преобразования в развитии российского государства - смена общественно-политического строя и социально-экономического уклада, внедрение рыночных отношений, темпы и масштабы мирового научно-технического прогресса - приобретают особое значение для науки и практики управления. Они обусловливают необходимость кардинального изменения принципов, функций, форм, методов и средств государственного управления. Поэтому требуется решительный пересмотр стереотипов мышления, сложившихся в прошлые десятилетия, значительные перемены в мотивах и стимулах субъектов и объектов управленческой деятельности.

В настоящее время, говоря о ситуации в этом плане в стране, приходится констатировать, что мы имеем дело с глубоким и беспрецедентным управленческим кризисом. Он приобрел всеобщий характер, задев основы управленческой вертикали, горизонтальных связей и информационных потоков. Это нарушило принципы стимулирования, ответственности и дисциплины, четкого исполнения принятых решений, строгого контроля и санкций, государственно-административной этики и культуры.

И все-таки для России с ее многообразным историческим опытом и своеобразной восприимчивостью к мировым новациям, огромными масштабами ресурсного потенциала и устойчивости, возможностями социального динамизма вполне реальна долгосрочная перспектива научного и эффективного управления. Именно она выходит в ряд первостепенных условий и факторов преодоления эпохи кризиса и спада, перехода к подъему и развитию

**ЧТО ТАКОЕ СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

В настоящее время на этот вопрос вряд ли можно получить однозначный ответ. Все зависит от позиции исследователя, его профессии и научных интересов.

1. С позиции классического менеджмента, « управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь цель (цели) организации»/ /.

2. С позиции системного анализа, управление – это наука и искусство принятия решений / /. «Процесс управления – это последовательное осуществление выработки и принятия решений, организации выполнения принятых решений, координации хода работы по выполнению принятого решения, контроля за ходом выполнения принятого решения».

3. С позиции кибернетики, управление – это процесс организации такого целенаправленного воздействия на объект, в результате которого он переходит в требуемое (целевое) состояние .

4. С позиции правоведения, управление – это государственное правовое регулирование с помощью законов / /.

5. С позиции политологии управление – это управление обществом, страной, государством. Заметим, что слово «политика» означало в древнегреческом языке «искусство управлять гражданами, государством. Родственным ему было слово «полис», означавшее город-государство.

Существует множество других позиций, отражающих разнообразие отношений к управлению.  
 Ф.Тейлор - основатель школы научного управления, определял управление как «искусство знать точно,что предстоит сделать и как сделать это самым лучшим и дешевым способом»/ /.  
 Питер Дракер,которого считают ведущим теоретиком в области управления и организации в мире, предлагает такое определение:»Управление - это особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу»/ /.  
 По мнению И.М.Слепенкова и Ю.П.Аверина / /,»социальное управление - есть воздействие на общество и его отдельные звенья с целью их упорядочения, сохранения качественной спецификации, совершенствования и развития».  
 По мнению В.Н.Иванова/ /,»Управление - это особый вид профессиональной деятельности, который не сводится только к достижению целей системы, организации,но и представляет собой средство поддержания целостности любой сложной социальной системы,ее оптимального функционирования и развития».   
 По мнению В.И.Куценко/ /,»управление является процессом осознания и организации решения назревших проблем».Он считает,что к функциям управления должны быть отнесены такие как усмотрение,осознание,осмысление назревшей проблемы,оценка сложившейся проблемной ситуации.

В «Социологическом энциклопедическом словаре»/ / социальное управление определяется как один из основных видов управления,функция которого заключается в обеспечении реализации потребностей развития общества и его подсистем;функция его заключается в формировании критериев и показателей социального развития объекта,выделении возникающих в нем социальных проблем,разработке и применении методов их решения,в достижении планируемых состояний и параметров социальных отношений и процессов».  
 Часто вместо слова «управление» используются в качестве слов-заменителей: регулирование, руководство, администрирование, менеджмент, организовывание, оперирование, упорядочение, контролирование.

В английском языке вообще нет общего термина «управление», а в каждой области деятельности используется своя терминология: управлять армией, предприятием, производством – control (direction); управлять страной – rule; управлять делами – manage; управлять машиной – operate, run; управлять автомобилем – drive; управлять оркестром – conduct; руководить – govern и т.д. В отличии от менеджмента (management),связанного с с управлением фирмой, социальное управление (social administration,public administration) обычно связывают с управлением социальной системой, под которой понимается «сложноорганизованное упорядоченное целое, включающее отдельных индивидов и социальные общности, объединенных разнообразными связями и взаимоотношениями»/ /.   
 Понятие «управление» применяется и ко многим другим объектам управления (управление финансами, маркетингом, персоналом, ресурсами, инвестициями, инновациями, качеством, здоровьем, окружающей средой и т.п.).

Полисемия и расплывчатость понятия «управление» создает большие трудности для руководителей организаций при выборе того или иного подхода и технологии управления. В связи с этим они вынуждены руководствоваться собственным опытом и сложившимися в организации традициями управления, которые часто подводят, особенно в переходной период.  
 В предыдущей редакции «Основ»/ / мы дали следующее определение: »Социальное управление - это вид интеллектуальной человеческой деятельности, связанный с выявлением и решением проблем социальной организации,благодаря чему обеспечивается ее продолжительное существование как социальной целостности и достижение ее целей».  
 В данном определении мы хотели отразить тот факт,что управление является неотъемлемым атрибутом любой социальной организации, обеспечивающим ее существование.Это безусловно так.Ни одна социальная организация не может обойтись без управления.Однако,обращение к истории социального управления показывает, что своим появлением оно обязано институту власти, связанного с подчинением людей не только своим интересам. Кроме того, возникнув в рамках социальной организации, управление уже давно стало самостоятельным институтом и используется не только как средство выживания организации, но и для решения сложных социальных проблем, что не нашло отражения в нашем определении, жестко «привязанном» к социальной организации. Поэтому в данном издании мы будем ориентироваться на более широкое определение:»Социальное управление -   
это сложный вид деятельности, связанный с добровольным или насильственным подчинением людей общим интересам, обеспечивающий существование социальных организаций и решение сложных социальных проблем».   
 При этом под социальными проблемами понимаются ситуации, несовместимые с ценностями большинства (или значительного числа) членов организации, или отклонения от общепринятых социальных норм/ /.Понятие социальной проблемы служит для выражения соответствующей социальной потребности.

Как видим,в данном определении нет привязки управления к социальной организации,что лучше отражает универсальный характер управления.

**ТРИ СТИЛЯ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Социальное управление, как мы знаем, основано на подчинении людей общим интересам. Иногда для этого не требуется никакого официального вмешательства. Например, жители многих домов добровольно выходят на субботник и убирают территорию вокруг него. При этом местные власти могут ничего не знать об этом.  
 Данный пример показывает, что самоуправление (нелегитимное управление) может оказывать помощь официальной власти в решении социальных проблем, в частности, проблем загрязнения среды обитания.Однако,многие руководители стараются не замечать существования самоуправления на подчиненной им территории, рассматривая его как своего потенциального противника или конкурента (претендента на власть).В таких случаях они используют **авторитарный** стиль управления, проводя свои решения независимо от инициатив «снизу».Этот стиль управления характеризуется тем, что руководитель насильственно вводит и старается закрепить свои ООК,надеясь что это приведет к решению стоящих перед обществом проблем. При этом обычно возникает социальная напряженность, связанная с насильственным введением новых ценностей и институтов, как правило, противоречащих старым. Например, насильственное введение ценностей и институтов рыночной экономики привело к социальной напряженности в обществе, воспитанном на социалистических ценностях.  
 Второй стиль управления - **демократический**, когда руководитель старается не проявлять собственной инициативы, а поддерживает инициативы «снизу».В самом деле, руководитель организации наделен не только властью, но и определенными ресурсами, которые он должен направить в нужном направлении, а большинство инициатив «снизу» именно и указывают на эти направления. Данный стиль управления характеризуется тем, что руководитель своими решениями выбирает и закрепляет не свои ООК,а «естественно» возникшие в организации и поддержанные общественным мнением. Официальное признание и закрепление таких ООК происходит плавно, без социальных конфликтов,т.к. происходит поддержка того, что уже сложилось.  
 Третий стиль управления - **смешанный**, основан на сочетании авторитарного и демократического стилей, когда для решения одних проблем руководитель прибегает к авторитарному управлению, а других - к демократическому. Этот стиль управления является преобладающим.  
 Несмотря на то, что все страны мира используют смешанный стиль управления, в каждой из них преобладает авторитарное или демократическое начало.Так,в восточных странах преобладающим является авторитарное управление, а в западных - демократическое. Это зависит от менталитета нации и ее социальных ценностей. В восточной культуре доминируют общественные ценности (человек должен работать на благо общества),а в западной культуре - индивидуальные (общество должно работать на благо человека).В восточных странах люди боятся власти, считая ее злом,  
в западных странах - власть боится людей, всегда готорых ее заменить.  
 Каждый из указанных стилей имеет достоинства и недостатки. Достоинством авторитарного стиля управления является возможность максимально мобилизовать ресурсы общества на решение конкретных социальных проблем или достижение определенных целей, поставленных руководством страны, и обеспечить наиболее эффективное их использование. Недостатками авторитарного стиля является подавление демократии, страх перед властью,а главное, безнаказанное совершение грубейших ошибок,например,приватизация государственной собственности, война в Чечне,ГКО.  
 Достоинством демократического стиля управления является надежная защита от принятия необдуманных решений и отсутствие социальной напряженности при внедрении новых ООК.Недостатком демократического стиля является относительная замедленность социальных процессов.  
 Смешанный стиль управления позволяет сочетать в себе достоинства авторитарного и демократического стилей.Однако,для этого требуются соответствующие знания

* 1. **Характеристика исследования систем управления**

Любое исследование имеет комплекс характеристик, которые необходимо учитывать при его проведении и организации. Основными из этих характеристик являются следующие.

а) Методология исследования - совокупность целей, подходов, ориентиров, приоритетов, средств и методов исследования.

б) Организация исследования - порядок проведения, основанный на распределении функций и ответственности, закрепленных в регламентах, нормативах и инструкциях.

в) Ресурсы исследования - комплекс средств и возможностей ( например, информационных ), обеспечивающих успешное проведение исследования и достижение его результатов.

г) Объект и предмет исследования. Объектом является система управления, вносящаяся к классу социально - экономических систем, предмет - конкретная проблема, разрешение которой требует проведения исследования.

д) Тип исследования - принадлежность его к определенному типу, отражающему своеобразие всех характеристик.

е) Потребность исследования - степень остроты проблемы, профессионализма в подходах к ее решению, стиль управления.

ж) Результат исследования - рекомендации, модель, формула, методика, способствующие успешному разрешению проблемы, пониманию ее содержания, истоков и последствий.

з) Эффективность исследования - соразмерность использованных ресурсов на проведение исследования и результатов, полученных от него.

***Исследование систем управления* —** это вид деятель­ности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющими­ся внешними и внутренними условиями. В условиях динамичности современного производства и общест­венного устройства управление должно находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня не­возможно обеспечить без исследования путей и возможностей этого развития, без выбора альтернативных направлений. Исследование управления осуществляется в каждодневной деятельности менеджеров и персонала и в работе специализированных аналитических групп, лабораторий, отделов. Иногда для проведения исследо­вания приглашают консультационные фирмы. Необхо­димость в исследованиях систем управления продикто­вана достаточно большим кругом проблем, с которыми приходится сталкиваться многим организациям. От правильного решения этих проблем зависит успех ра­боты этих организаций. Исследования систем управле­ния могут быть различными как по целям, так и по ме­тодологии их проведения.

***По целям*** исследований можно выделить *практиче­ские* и *научно-практические. Практические исследования* предназначены для быстрых эффективных решений и достижения желаемых результатов. *Научно-практические исследования* ориентированы на перспективу, более глу­бокое понимание тенденций и закономерностей разви­тия организаций, повышение образовательного уровня работников.

***По методологии проведения*** следует выделить, прежде всего, исследования *эмпирического характера* и *опираю­щиеся на систему научных знании.*

Разнообразны исследования и *по использованию ресур­сов* собственных или привлекаемых, по трудоемкости, продолжительности, информационному обеспечению, организации их проведения. В каждом конкретном слу­чае, исходя из поставленных целей, приходится выби­рать необходимый вид исследования. Исследование как вид деятельности в процессе управления организаций включает следующие работы:

• распознание проблем и проблемных ситуаций;

• определение причин их происхождения, свойств, содержания, закономерностей проведения и раз­вития;

установление места этих проблем и ситуаций (как в системе научных знаний, так и в системе прак­тического управления);

• нахождение путей, средств и возможностей ис­пользования новых знаний о данной проблеме;

• разработка вариантов решения проблем;

• выбор оптимального варианта решения -проблемы по критериям результативности, оптимальности, эффективности.

В реальной практике все эти работы находятся в тес­ной взаимосвязи, характеризуя при этом степень про­фессионализма исследователей, конкретные цели и зада­чи их деятельности.

Проведение исследований и анализ любой конкрет­ной ежлемы управления как объекта необходимо, преж­де всего, для обеспечения конкурентоспособности пред­приятия на рынке товаров (услуг), для повышения эф­фективности функционирования подразделений и орга­низации в целом. Понять, как успешно и своевременно достигаются поставленные цели можно только с помо­щью исследования работы этих подразделений и кон­кретных исполнителей и руководителей.

Исследования необходимо проводить не только, когда организациям грозит банкротство или серьезный кризис, но и тогда, когда организации функционируют успешно и стабильно достигают определенных резуль­татов. В данном случае своевременные исследования помогут удержать этот стабильный уровень работы ор­ганизации, выяснить, что мешает, либо в большей сте­пени стимулирует ее работу, чтобы желаемые результа­ты были еще лучше.

Необходимость проведения исследований продикто­вана еще и постоянно меняющимися целями функцио­нирования организаций, что неизбежно в условиях ры­ночной конкуренции и постоянно меняющегося спроса потребителей.

Исследования необходимы как с научной, так и с практической точек зрения. С научной точки зрения ис­следование предполагает разработку и четкое формули­рование методологии проведения исследований, с тем чтобы разработать фундаментальные теоретические по­ложения. С практической точки зрения исследования

должны уметь проводить конкретные люди (аналитики, проектировщики, сотрудники в отделах), следовательно, их необходимо вооружить конкретными знаниями, обу­чить различным методам проведения исследований, разъяснить, для чего это нужно и какие цели при этом достигаются. Необходимо объяснить главное: исследова­ния проводятся с целью построения определенной (эта­лонной) модели системы управления, к которой должна стремиться организация.

Практика показывает, что специалисты, имеющие обычный опыт работы в научно-исследовательских или хозяйственных организациях, не обладают специальны­ми знаниями для подобных исследований.

Таким образом, с практической точки зрения прове­дение исследований предъявляет определенные требова­ния к составу и квалификации коллектива аналитиков и разработчиков.

Исследователи должны:

• иметь опыт работы в области управления конкрет­ными производственными объектами;

• обладать знаниями современных методов и техники управления;

• обладать знаниями методов исследования операций и системного анализа;

• иметь способности к общению со специалистами различных уровней и профилей;

Кроме того, исследователи должны уметь системати­зировать полученную информацию, инициировать нова­ции в организации.

Выполнение этих требований определяет необходи­мость специального подбора и подготовки исследовате­лей, поскольку от результатов их деятельности в значи­тельной степени зависит эффективность работы пред­приятия. Подготовка таких специалистов осуществляет­ся заблаговременно и сопровождается стажировкой ис­следователей в процессе разработки новой модели сис­темы управления.

Исследование систем управления включает:

• уточнение цели развития и функционирования предприятия и его подразделений;

• выявление тенденций развития предприятия в конкретной рыночной среде;

• выявление факторов, обеспечивающих достижение сформулированной цели и препятствующих ей;

• сбор необходимых данных для разработки меро­приятий по совершенствованию действующей сис­темы управления;

• получение необходимых данных для привязки со­временных моделей, методов и средств к условиям конкретного предприятия.

В процессе исследования и анализа работы организа­ции устанавливается роль и место данного предприятия в соответствующем секторе рынка; состояние производ­ственно-хозяйственной деятельности предприятия; про­изводственная структура предприятия; система управле­ния и ее организационнаяструктура; особенности взаи­модействия предприятия с потребителями, поставщика­ми и другими участниками рынка; инновационная дея­тельность предприятия; психологический климат пред­приятия и др.

Всю информацию о СУ можно подразделить на два вида:

1) получаемую из нормативно-правовой, отчетной и информа­ционной документации;

2) получаемую в ходе специальных обследований. Основой нормативно-правовой, отчетной и информационной доку­ментации служат:

• устав, учредительный договор, протоколы учредительного соб­рания, подписные листы на акции и другие документы, регламенти­рующие деятельность организации;

• список членов правления и их заместителей, а также реви­зионной комиссии;

• приказы о назначении генерального директора (президента) и его заместителей;

• нормативно-правовые документы по основным направлениям деятельности организации и менеджмента, в том числе законы и другие подзаконные акты;

• ОСУ организацией и ее структурных единиц;

• экологический паспорт;

• положения о подразделениях, руководящие документы, мето­дики, стандарты, должностные инструкции, процедуры, матрицы распределения управленческих функций, штатные расписания, схемы ОСУ, приказы и другие документы, регламентирующие деятельность подразделения, а также документы отражающие: цели задачи органи­зации; степень специализации, концентрации, комбинирования на­учно-технических разработок и производства продукции; коопера­цию научно-технических и производственных структурных единиц; централизацию и специализацию функций обеспечения и обслужи­вания; маршруты материально-вещественных и информационных потоков; соотносительность структурных единиц и подразделений и их численности в жизненном цикле продукции (услуг); состав целей управления, функций и задач и их распределения между уровнями и звеньями управления; централизацию и распределение полномочий по принятию решений; функциональные связи между уровнями и звеньями управления и отдельными руководящими работниками; существующую технологию выполнения функций и задач; кадровое обеспечение; уровень используемых ТСУ; используемые методы управления; факторы, влияющие на получение прибыли; исполни­тельность решений в структурных единицах организации;

• материалы оперативного учета и отчетности (о промежуточных результатах работы, простоях, дефектах, браке, ошибках, объеме и последовательности выполняемых операций, о числе рабочих, мест и т.п.);

• показатели активов и пассивов балансовых отчетов, отчетов о финансово-экономических результатах и их использовании, отчетов. о прибылях и убытках, других бухгалтерских, учетных и статистиче­ских документов;

• годовые отчеты организации и ее структурных единиц;

• тексты и комментарии законов, постановлений, приказов, ука­заний, распоряжений и других нормативных актов межотраслевого,

отраслевого и внутрифирменного характера, протоколов проверок, инспекционного контроля, совещаний, контроля исполнения и т.п.;

• данные внешней бухгалтерской отчетности, не являющейся коммерческой тайной, публикаций, рекламы, научных исследова­ний, статистических материалов;

• отчеты о инновационных, стратегических, маркетинговых и других исследованиях внешней и внутренней среды организации;

• входящие и выходящие документы;

• информация в периодических изданиях, средствах массовой информации, статистических сборниках и т.п.;

• данные качественного характера нормативно-правовых, отчет­ных и информационных документов.

Источниками, основывающимися на специальных обследованиях (наблюдениях, беседах, интервью, опросах, распространении анкет и т.п.), могут быть:

• сотрудники организации, характеризующие ее деятельность в процессе бесед, анкетирования, опросов и т.п.;

• экспертные оценки, опросы и анкетирование потребителей, поставщиков и т.п.;

• непосредственные данные наблюдения и мониторинга за про­цессом функционирования СУ;

• данные инвентаризации СУ;

• расчетные данные и др.

Каждый из источников информации обладает определенными достоинствами и недостатками, поэтому ни один из них в отдельно­сти не может обеспечить достаточной полноты и достоверности со­бранной для исследования информации. Вот почему необходимо одновременно использовать несколько источников сбора данных, постоянно корректируя их на основе появляющихся новых материа­лов. При этом информацию можно собирать как последовательно по всем иерархическим уровням, так и параллельно.

Собирать и обрабатывать информацию желательно за необходи­мый период в зависимости от целей исследования, например за по­следние три, пять или десять лет. Это позволит провести анализ в динамике и сделать более объективные выводы.

|  |
| --- |
| Краткие выводы 1. Для успешной работы организаций в современных условиях необходимо периодически проводить ис­следования с целью совершенствования действую­щих систем управления. 2. Проведение исследований осуществляется в соот­ветствии с выбранной целью и в определенной по­следовательности. 3. Исследования являются составной частью ме­неджмента организации и направлены на совер­шенствование основных характеристик процесса управления. 4. При проведении исследований систем управления объектом исследования является сама система управления, которая характеризуется определен­ными признаками и подчиняется ряду требований. |

# Заключение

Опыт проведения исследований позволил определить следующие основные направления совершенствования и развития систем:

• дальнейшее совершенствование всех элементов системы; при этом важнейшим средством улучшения их функционирования являет­ся, как это уже было сказано, автоматизация процессов управления;

• расширение круга задач по управлению и создание на основе системного управления многоцелевых СУ производством, основан­ных на принципах рыночной экономики.

Совершенствование и развитие системы безусловно требует соответствующей переработки, изменения и улучшения проекта СУ. По своему содержанию и форме улучшение проекта может быть различным — в зависимости от причин, его вызвавших, и объемов возможных при этом работ.

При совершенствовании проекта целесообразно увязывать вы­полняемые работы с работами по реализации взаимоотношений и взаимосвязей с системами других уровней.

Улучшение проекта может быть выражено:

• внесением изменений в НТД и НМД и разработкой и внедре­нием новой документации;

• разработкой и выполнением заложенных в усовершенствован­ный проект планов мероприятий по повышению и обеспечению качества выпускаемой продукции;

• системным совершенствованием.

В случае внесения, например, изменений в действующие на пред­приятии документы (СТП, инструкции, положения, руководства и т.п.) совершенствование системы может осуществляться в следующем порядке: составляются планы пересмотра документации системы и определяются необходимые изменения в них; организуется выполне­ние этих планов; вносятся изменения в действующие документы и корректируется РП системы; выполняются мероприятия по внедре­нию новых положений, вносимых в документацию системы.

При разработке, например, новых СТП основными операциями совершенствования системы являются: разработка ТЗ на пересмотр основного СТП (или Руководства) и составление плана по разработке новых СТП; разработка новых СТП и пересмотр основного СТП; кор­ректировка РП системы; внедрение новых СТП, других НТД и НМД.

Системное развитие и совершенствование проекта СУ предпола­гает следующие стадии:

• подготовка к совершенствованию системы;

• совершенствование проекта системы;

• внедрение усовершенствованного проекта.

Содержание работ на стадии подготовки к совершенствованию систем практически аналогично подготовительной стадии при пер­воначальной разработке системы. Однако анализ состояния дел по управлению должен быть направлен в первую очередь на выявление резервов для обеспечения эффективного управления, а также на по­вышение результатов функционирования всей системы организации (предприятия).

При выполнении аналитических работ особое внимание следует уделять увязке в рамках СУ всех проводимых на предприятии меро­приятий — организационных, технических, экономических, соци­альных, а также уровню автоматизации функций управления. Дан­ные исследований должны стать основой для пересмотра, уточнения функций и задач управления, определения тех элементов системы, которые нужно дополнить, переработать или разработать вновь. По результатам анализа составляется, как правило, отчет и разрабатыва­ется ТЗ на совершенствование системы, которое должно включать следующие разделы: основание для совершенствования; характери­стика действующей системы; цель и задачи совершенствования сис­темы; уточнение состава и содержания функций системы при ее со­вершенствовании; сроки формирования проекта усовершенствован­ной системы; основные нормативные и методические источники;

перспектива продолжения работ; дополнительные указания; прило­жения (перечни подразделений и лиц, с которыми должны согласо­вываться СТП и другие НТД системы).

Стадия внедрения включает также разработку плана внедрения усо­вершенствованного проекта и его выполнение. План должен преду­сматривать подготовку и издание приказа о продлении действия пере­смотренной и отмены не вошедшей в проект документации (СТП и другой НТД), о введении новых документов системы. На этой стадии выполняются все мероприятия по внедрению усовершенствованного проекта системы, осуществляемся контроль за их реализацией и соблю­дением требований НТД. Наряду с этим проводится оценка результа­тов функционирования системы, основным критерием которой в об­щем случае служит достижение целей СУ и организации в целом.

Очевидно, что прикладные исследования СУ требуют определен­ных затрат. Однако мировая практика показывает, что все ресурсные вложения в СУ следует рассматривать не как затраты, а как инвести­ции. Это связано с тем, что деятельность по управлению, в том числе по обеспечению качества и конкурентоспособности продукции, в рамках СУ носит в основном предпринимательский и инновацион­ный характер. Вот почему необходимо более глубоко обосновывать целесообразность подобного рода инвестиций и их эффективность. Методическим инструментом, которым можно конструктивно вос­пользоваться для решения данной задачи, является известное в усло­виях рыночной экономики так называемое бизнес-планирование. На подготовительной стадии проведения исследований вместо ТЭО в ряде случаев следует разрабатывать бизнес-план исследования СУ.

Общее руководство всеми работами, связанными с исследованиями и созданием СУ, целесообразно осуществлять менеджерам высшего звена. Более того, в наших условиях этими работами должен руково­дить непосредственно первый руководитель (генеральный директор) организации. Безусловно, роль менеджеров высшего звена в создании СУ очень значима. От них во многом зависит, насколько и в каком соответствии будут заложены в систему и выполняться в реальности процедуры, разработанные в соответствии с принципами системного управления, международных стандартов, других НТД и НМД.

В разработке СУ следует предусмотреть участие подавляющего большинства подразделений и служб предприятия. Особая роль при этом принадлежит специализированным подразделениям, непосред­ственно осуществляющим в организации работу по совершенствова­нию СУ. Наряду со штатными подразделениями к созданию этих сис­тем следует привлекать консультационные, научно-исследовательские и другие специализированные внешние организации, а также от­дельных профессиональных работников по системному анализу и организованному проектированию СУ.

В настоящее время в России насчитывается более 300 отечест­венных менеджмент-консалтинговых и около 1300 бухгалтерско-аудиторских организаций. Наряду с ними действуют ряд малых ино­странных консалтинговых фирм и шестерка транснациональных консалтинговых организаций («Артур Андерсен», «Эрнст энд Янг» и др.). Спрос на услуги консалтинговых фирм сейчас в России достаточно велик и оценивается в 60 млн долл. США в год.

**1.6**

**Список используемой литературы**

**1. Игнатьева А.В., Максимцов М.М. Исследование систем управления. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, - 2000.**

**2. Колесников С. Н. Стратегии бизнеса: управление ресурсами и запасами. Москва: Статус-кво 97, 2000.**

**3. Кравченко В.Ф. и др. Организационный инжиниринг: Учебное пособие — М.: Приор, 1999.**

**4.Мельник М.В. Анализ и оценка систем управления на предприятиях. — М.: Финансы и статистика, 1989.**

**5. Вентцель Е.С. Исследование операций. — М.: Радио, 1972.**

**6. Вяткин В.Н. Графический инструментарий оргпроектирования. - М.: Экономика, 1978.**

**7.**  **http://ru.wikipedia.org**