# ***Государственная Академия Сферы Быта и Услуг***

# ***Уфимский Технологический Институт Сервиса***

**Контрольная работа**   
по теории организации на тему:

Выполнила: студентка гр. ЭЗ-11   
ш. 598-003 *Билалова С.М*.\_\_\_\_\_

Проверила: *Шмакова М. Ф*.\_\_\_\_

**Уфа 1999г.**

# ***СОДЕРЖАНИЕ***

1. Организация……………………………………………………………2
2. Подходы к управлению………………………………………………..2
3. Системный подход……………………………………………………..3
4. Системные концепции…………………………………………………5
5. Открытые и закрытые системы……………………………………….7
6. Список использованной литературы………………………………...11

# ***1. Организация.***

Некая группа должна соответствовать нескольким обязательным требованиям, чтобы считаться организацией. К ним относятся:

1. Наличие по крайней мере двух людей, которые считают себя частью этой группы.
2. Наличие по крайней мере одной цели (т.е. желаемого конечного состояния или результата), которую принимают как общую все члены данной группы.

3. Наличие членов группы, которые намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели.

Соединив в одну эти существенные характеристики, мы получаем важное определение: организация — это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей .

Для большей точности отметим, что приведенное выше определение справедливо не просто для организации, а дляформальной организации. Существуют также неформальные организации, группы, которые возникают спонтанно, но где люди вступают во взаимодействие друг с другом достаточно регулярно. Неформальные организации существуют во всех формальных организациях, за исключением, быть может, очень маленьких. И хотя у них нет руководителей, неформальные организации очень важны.

***2. Подходы к управлению.***

К настоящему времени известны четыре важнейших подхода, которые внесли существенный вклад в развитие теории и практики управления.

Подход с позиций выделения различных школ в управлении заключает в себе фактически четыре разяых подхода. Здесь управление рассматривается с четырех различных точек зрения. Это школы научного управления, административного управления, человеческих отношений и науки о поведении, а также науки управления, или количественных методов.

Процессный подход рассматривает управление как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций.

В системном подходе подчеркивается, что руководители должны рассматривать организацию как совокупность взаимозависимых элементов, таких как люди, структура, задачи и технология, которые ориентированы на достижение различных целей в условиях меняющейся внешней среды.

Ситуационный подход концентрируется на том, что пригодность различных методов управления определяется ситуацией. Поскольку существует такое обилие факторов как в самой организации, так и в окружающей среде, не существует единого «лучшего» способа управлять организацией. Самым эффективным методом в конкретной ситуации является метод, который более всего соответствует данной ситуации. Более подробно я рассмотрю системный подход управления организацией.

***3. Системный подход***

Структура организации часто изображается в виде плоской двухмерной организационной блок-схемы. Эти блок-схемы представляют собой удобные модели, которые помогают увидеть сложные взаимоотношения между отдельными подразделениями, структурными единицами и людьми в данной организации. Но, если бы это было возможно, более точно отобразить структуру помог бы нам «мобайл», — подвижное изображение, а не блок-схема. Как все, наверное, когда касались какого-то участка подвижной структуры, конструкции «мобайл», все другие его части также приходят в движение или изменяют свое положение в большей или меньшей степени, в зависимости от того, какой части вы касаетесь и с какой силой вы воздействуете на нее. Более того, положение других частей меняется не сразу, — необходимо какое-то время на реакцию. И это время опять таки зависит от того, в каком месте и насколько сильно вы касаетесь «мобайла». Точно также, когда руководство меняет один элемент или какую-то одну часть организации, все другие части в определенной степени также испытывают воздействие этой перемены. Такого рода изменения могут сказаться на будущей эффективности организации в целом.

Такие эффекты возникают при изменениях физического характера, вроде необходимости нанимать новых людей или менять технологию при покупке новых машин и оборудования, а также при изменениях одной из управленческих функций. Например, если высшее руководство решает предоставить одному из подчиненных руководителей большую свободу действий, это повлияет на мотивацию данного руководителя, на то, как он будет вести себя со своими подчиненными, и на то, как подчиненные будут взаимодействовать с новым руководителем. Кроме того, может снизиться мотивация к работе других руководителей, которые находятся на той же ступени иерархической лестницы, но не получили никаких дополнительных прав. Они могут почувствовать себя ущемленными по многим организационным аспектам, влияющим на их работу. Все эти изменения будут происходить в разное время. Следовательно, в будущем организация станет некоей иной целостностью, находящейся в другой позиции на пути к достижению своих целей, чем это было бы, если бы изменения не произошли.

Чтобы наглядно представить себе эти взаимодействия и многочисленные последствия, руководители, в особенности на высшем уровне, должны увидеть перспективы для организации в целом и для связей организации с окружающей средой. Руководители не просто должны знать свою собственную работу, но и то, как их собственная работа и обязанности, а также работа других членов организации влияет на цели, которые организация стремится достичь. Руководители должны осознавать непосредственное воздействие решений, принимаемых в организации, и их опосредованное воздействие на различные аспекты организационной деятельности. Они должны принимать во внимание воздействие окружающей среды на организацию и влияние организации на окружающую среду. В сегодняшнее время организации чрезвычайно трудно увидеть, как «лес», поскольку тут растет так много «деревьев», которые либо отвлекают внимание, либо загораживают перспективу и не дают возможности воспринять картину в целом. Изначальный недостаток подходов различных, школ к управлению заключается в том, что они сосредоточивают внимание только на каком-то одном важном элементе, а не рассматривают эффективность управления, как результирующую, зависящую от многих различных факторов.

Управление на основе системного подхода включает три этапа:

1. Определение сферы, уточнение области и масштабов деятельности субъекта управления, ориентировочное установление адекватных сфер, областей и масштабов деятельности, информационных потребностей.
2. Осуществление необходимых исследований (системный анализ).
3. Разработка альтернативных вариантов решения определенных проблем и выбор оптимального варианта по каждой задаче с применением экспертных оценок, в том числе и независимых экспертов.

Системный подход в управлении означает всестороннюю проработку принимаемых решений, анализ всех возможных вариантов их реализации, координацию усилий на различных направлениях. В социальных системах этот принцип предполагает тесную увязку решений экономических, социально-политических и культурных проблем в процессе решения управленческих задач.

Применение теории систем к управлению облегчило для руководителей задачи, увидеть организацию в единстве составляющих ее частей, которые неразрывно переплетаются с внешним миром. Эта теория также помогла интегрировать вклады в школы, которые в разное время доминировали в теории и практике управления.

***4. Системные концепции.***

Теория систем впервые была применена в точных науках и в технике. Применение теории систем в управлении в конце 30-х годов явилось важнейшим вкладом школы науки управления. Системный подход — это не есть набор каких-то руководств или принципов для управляющих - это способ мышления по отношению к организации и управлению. Чтобы осознать, как системный подход помогает руководителю лучше понять организацию и более эффективно достичь целей, необходимо сначала определить, что такое система*.*

Система — это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого.

Машины, компьютеры, телевизоры — все это примеры систем. Они состоят из множества частей, каждая из которых работает во взаимодействии с другими для создания целого, имеющего свои конкретные свойства. Эти части взаимозависимы.Если одна из них будет отсутствовать или неправильно функционировать, то и вся система будет функционировать неправильно. Например, телевизор не будет работать, если неправильно установлена настройка. Все биологические организмы представляют собой системы. Ваша жизнь зависит от правильного функционирования многих взаимозависимых органов, которые все вместе представляют уникальное существо, каким являетесь вы.

Особенностями любой системы являются: целостность (несводимость свойств системы к сумме свойств составляющих ее элементов, невыводимость из последних свойств целого), структурность (возможность описания системы через установление ее структуры), иерархичность (каждая часть системы выступает как своего рода подсистема, обладающая своими качествами) и др.

Управление рассматривается как особая система, включающая в себя:

1. субъект и объект управления
2. собственно процесс управления
3. обратную связь между объектом и субъектом.

Система как целостность приобретает новые свойства, новые качественные характеристики, не содержащиеся в отдельности в образующих элементах – эффект целостности или эмерджентность, ради которой и создаются системы.

По уровню иерархии системы классифицируются на:

1. Неживые: статистические структуры, простые динамические системы с заданным движением, кибернетические системы с обратной связью.
2. Живые: открытые системы с самосохраняемой структурой (уровень клеток), живые организмы с низкой способностью воспринимать информацию (уровень растений), живые организмы с более развитой способностью воспринимать информацию (животные), люди (самосознание, мышление, нетривиальное поведение), социальные системы, социальные организации (общество), трансцендентные системы (лежащие сегодня вне нашего сознания).

Для менеджмента особый интерес представляют социальные системы – неравновесные системы, которым свойственны неопределенность флуктуации (случайных отклонений) и бифуркации (разделений, разветвлений). Поэтому предсказание поведения социальной системы носит вероятностный характер.

Все организации являются системами. Поскольку люди являются, в общем смысле, компонентами организаций (социальные компоненты), наряду с техникой, которые вместе используются для выполнения работы, они называются социотехническими системами. Точно так же, как и в биологическом организме, в организации части ее взаимозависимы.

***5. Открытые и закрытые системы.***

Существует два основных типа систем: закрытые и открытые. Закрытая система имеет жесткие фиксированные границы, ее действия относительно независимы от среды, окружающей систему. Часы — знакомый пример закрытой системы. Взаимозависимые части часов двигаются непрерывно и очень точно, как только часы заведены или поставлена батарейка. И пока в часах имеется источник накопленной энергии, их система независима от окружающей среды.

Открытая система характеризуется взаимодействием с внешней средой. Энергия, информация, материалы — это объекты обмена с внешней средой через проницаемые границы системы. Такая система не является самообеспечивающейся, она зависит от энергии, информации и материалов, поступающих извне. Кроме того, открытая система имеет способность приспосабливаться к изменениям во внешней среде и должна делать это для того, чтобы продолжить свое функционирование.

Для закрытых характерна детерминированность и линейность развития. Открытые системы предполагают обмен веществом, энергией, информацией с внешним миром в любой точке, а также стохастический характер процессов, подчас выводящий случайность на определяющие позицию. Управление такими системами предполагает выработку оптимального варианта на основании проработки множества вариантов принятия управленческих решений.

Руководители в основном занимаются системами открытыми, потому что все организации являются открытыми системами*.* Выживание любой организации зависит от внешнего мира. Подходы, развиваемые ранними школами в управлении, не могли удовлетворить всем ситуациям, поскольку в них предполагалось, по крайней мере неявно, что организации являются закрытыми системами. Они активно не рассматривали среду в качестве важной переменной в управлении.

Крупные составляющие сложных систем, таких как организации, человек или машина, зачастую сами являются системами. Эти части называются подсистемами*.* Понятие подсистемы это важное понятие в управлении. Посредством подразделения организации на отделы, о котором говорится е последующих главах, руководством намеренно создаются подсистемы внутри организации. Системы, такие как отделы, управления и различные уровни управления, - каждый из этих элементов играет важную роль в организации в целом, точно так же как подсистемы вашего тела, такие как кровообращение, пищеварение, нервная система и скелет. Социальные и технические составляющие организации считаются подсистемами.

Подсистемы могут, в свою очередь, состоять из более мелких подсистем. Поскольку все они взаимозазисимы, неправильное функционирование даже самой маленькой подсистемы может повлиять на систему в целом. Работа каждого отдела и каждого работника в организации очень важна для успеха организации в целом.

Понимание того, что организации представляют собой сложные открытые системы, состоящие из нескольких взаимозависимых подсистем, помогает объяснить, почему каждая из школ в управлении оказалась практически приемлемой лишь в ограниченных пределах. Каждая школа стремилась сосредоточить внимание на какой-то одной подсистеме организации. Бихевиористская школа в основном занималась социальной подсистемой. Школы научного управления и науки управления -главным образом, техническими подсистемами. Следовательно, они зачастую не могли правильно определить все основные компоненты организации. Ни одна из школ серьезно не задумывалась над воздействием среды на организацию. Более поздние исследования показывают, что это очень важный аспект работы организации. Сейчас широко распространена точка зрения, что внешние силы могут быть основными детерминантами успеха организации, которые предопределяют — какое из средств арсенала управления может оказаться подходящим и, вероятнее всего, успешным.

Рис. 1 представляет собой упрощенное изображение организации как открытой системы. На входе организация получает от окружающей среды информацию, капитал, человеческие ресурсы и материалы. Эти компоненты называются входами*.* В процессе преобразования организация обрабатывает эти входы, преобразуя их в продукцию или услуги. Эта продукция и услуги являются выходами организации, которые она выносит в окружающую среду. Если организация управления эффективна, то в ходе процесса преобразования образуется добавочная стоимость входов. В результате появляются многие возможные дополнительные выходы, такие как прибыль, увеличение доли рынка, увеличение объема продаж (в бизнесе), реализация социальной ответственности, удовлетворение работников, рост организации и т.п.

## Входы Преобразования Выходы

# Информация

# Материалы

# Капитал

# Трудовые ресурсы

Обработка и преобразование входов (зависит от эффективности управления)

Продукция или услуги

Прибыль

### Социальная ответственность

Доля рынка

Рост

Удовлетворенность работников

Рис. 1 Организация – открытая система.

Поскольку это довольно новый подход, мы еще не можем полностью оценить истинное воздействие данной школой на теорию и практику управления. Тем не менее, уже сейчас можно сказать, что его влияние велико и, мне кажется, будет расти в будущем. По словам профессоров Розенцвейга и Каста, теория систем обеспечила дисциплину управления основой для интеграции концепций, разработанных и предложенных более ранними школами . Многие из этих более ранних идей, несмотря на то, что они не могут рассматриваться как полностью правильные, имеют большую ценность. На системной основе вероятно можно будет синтезировать новые знания и теории, которые будут разрабатываться и появляться в будущем.

Однако, теория систем сама по себе еще не говорит руководителям, какие же именно элементы организации как системы особенно важны. Она только говорит, что организация состоит из многочисленных взаимозависимых подсистем и является открытой системой, которая взаимодействует с внешней средой (рис. 2). Эта теория конкретно не определяет основные переменные, влияющие на функцию управления. Не определяет она и того, что в окружающей среде влияет на управление и как среда влияет на результат деятельности организации. Очевидно, что руководители должны знать, каковы переменные организации как системы, для того чтобы применять теорию систем к процессу управления. Это определение переменных и их влияния на эффективность организации является основным вкладом ситуационного подхода, являющегося логическим продолжением теории систем.

Информация о возможностях и опасностях для бизнеса (конкуренты, потребители, законы, политика, технология, социокультурные изменения)

Внешняя среда

Влияние целей организации на внешнюю среду

Связующие процессы

Начальный процесс управления

Функции

Координировать усилия людей и использование ресурсов

Руководители

Общаются и принимают решения

планирования, организации, мотивации и контроля

Целей организации

Для того, чтобы

Чтобы достичь

Рис. 2 Процесс управления с точки зрения открытой системы.

Чтобы выполнять

Информация о силе и слабости организации

Влияние целей организации на организацию

Большое значение в управлении сложными системами приобретает гомеостат, механизм саморегулирования и самообразования системы, позволяющий ей противостоять возмущению извне или перестраиваться в целях самосохранения. В связи с чем управление должно опираться на естественные процессы саморегулирования социума.

Гомеостат– модель живого организма, имитирующая его способность поддерживать некоторые величины в физиологически допустимых пределах, т.е. приспосабливаться к условиями окружающей среды.

1. ***Список использованной литературы.***
2. Мескон М.Х. , Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: 1992.
3. И.Н. Герчикова. Менеджмент.,М: «Банки и Биржи», 1997.