**РЕФЕРАТ**

**Социальное управление**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Потребность и необходимость управления в деятельности человека.
2. Понятие, виды и содержание социального управления.
3. Закономерности управления различными системами.
4. Методологические основы социального управления.

1. Представьте себе, что автомобиль, в котором Вы едите, сломался в самое неподходящее время и в самом неподходящем месте. Конечно, возможно расстроенные путешественники смогут его починить. Однако случается, что в подобных случаях дело обстоит значительно сложнее. Водитель и пассажиры могут быть неспособны, чисто физически, выполнить какую-либо операцию. Или, обладая физической возможностью, не имеют знаний и навыков ремонта. Или, располагая возможностью, знаниями и навыком, не имеют желания. Наконец, при наличии всех этих условий, просто отсутствует необходимый инструмент.… Тогда не обойтись без помощи других людей. И оказывается, совсем не обязательно обладать физической возможностью для ремонта, иметь знания, опыт и инструменты, а можно поручить кому-то другому его выполнить.

Следует отметить, что человек, решивший возложить реализацию своих целей на другого человека, должен обладать иными знаниями, навыками и средствами, нежели тот, кто всё делает сам. Действительно, а заинтересован ли другой человек сделать ремонт? Как его заинтересовать? Правильно ли он понял, что мы от него хотим? Как это проверить? Не будет ли он халтурить? Поэтому требуется умение убеждать, призывать к действию, координировать усилия, контролировать правильность выполнения, обладать необходимой суммой наличных денег. Другими словами, требуется умение управлять. «Делать что-то руками других людей» - такое простейшее определение управления, данное американскими специалистами.

Управление появилось вместе с людьми. Там, где они объединялись, преследуя достижение какой-либо цели, обнаруживалась проблема координации их деятельности. Решение этой проблемы кто-то вынужден был брать на себя. Чтобы достичь цели, остальные, добровольно или по принуждению, передают часть своих индивидуальных свобод и, таким образом, позволяют направлять своё поведение. В результате последние становились подчинёнными, первый – руководителем, а между ними возникают отношения управления. Таким образом, управление является необходимым элементом деятельности человека и отражает его потребность. Имеется в виду, что управление – это объективная потребность любой деятельности.

Управление – это вид деятельности человека, возникший в её структуре по мере её оформления в сознательную деятельность по производству необходимых человеку благ. Особенностями этого вида деятельности являются предвидение, самоорганизация, контроль по плану действий, осознание потребностей. Сущность управления проявляется в том, что это специфический вид деятельности человека, который возник как потребность и необходимое условие достижения результата в индивидуальной и совместной деятельности. «Всякий непосредственно общественный или совместный труд, — писал К. Маркс, — осуществляемый в сравнительно крупном масштабе, нуждается в большей или меньшей степени в управлении, которое устанавливает согласованность между индивидуальными работами и выполняет общие функции, возникающие из движения всего производственного организма в отличие от движения его самостоятельных органов. Отдельный скрипач сам управляет собой, оркестр нуждается в дирижере».

Содержание менеджмента, как вида деятельности, состоит в планировании, организации работы, координации действий во времени и пространстве, контроле и учёте участия работников в трудовом процессе.

Таблица 1.

Различия в характере труда работников общественного производства

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Работники, занятые непосредственно в процессе производства материальных благ | Работники, занятые управлением |
| 1. Предмет труда | Сырьё и материалы | Информация, связи, отношения |
| 2. Объект труда | Средства труда | Коллектив работников |
| 3. Направление воздействия | Непосредственно на исполнительные механизмы, машины в соответствии с полученными заданиями | На работников через исполнительные механизмы |
| 4. Результаты труда | Продукция и услуги | Управленческие решения |
| 5. Отношение к процессам управления | Не составляют профессиональной обязанности | Профессиональная обязанность |

Таким образом, управление есть элемент, функция, внутренне присущая любому процессу труда. Оно как специфический вид общественной деятельности призвано определять цели функционирования производства в соответствии с присущими ему условиями и закономерностями развития, устанавливать согласованность, четкую взаимосвязь и взаимодействие между отдельными составными частями (звеньями, элементами) системы, обеспечивать планомерное ее развитие, организацию работы всей кооперации и каждого работника в ней, координацию действий во времени и пространстве, то есть добиваться поставленных целей путем согласованных действий всех участников кооперации и соответствующей организации имеющихся ресурсов.

Эффективность общественного или совместного труда людей обеспечивается наличием управления как обязательного составного элемента совокупного труда, выполняющего особые функции в общем процессе производства. От реализации управления во многом зависят эффективность, результативность совместных действий. Производство в целом как система предполагает управление средствами труда и управление работниками.

Управление средствами труда, или, по выражению Ф. Энгельса, «управление вещами», — это процесс непосредственного воздействия человека на предмет труда с помощью средств труда в целях получения материальных благ и услуг, то есть само производство. При этом человек выступает как субъект управления, а средства труда — как его объект.

Согласование действий работников, управляющих средствами труда (вещами), объединенных в группы, коллективы, требует, в свою очередь, управления ими со стороны других работников, составляющих управленческий аппарат. Этот вид управления, как наиболее сложную область человеческой практики, Ф. Энгельс называл «управление людьми».

Между работниками, управляющими вещами, и работниками управления производством возникают определенные различия. Для работников, непосредственно занятых в процессе производства материальных благ, предметом труда являются сырьё и материалы, а воздействие они осуществляют непосредственно на исполнительные механизмы, машины в соответствии с решениями, полученными от управленческих работников. Результат их труда - готовая продукция предприятия. В условиях современного производства «управляющие вещами» одновременно выполняют и функции управления как владельцы средств собственности или представители собственника, работающие по найму.

Для управленческих работников процесс управления — непосредственная профессиональная обязанность. Здесь предметом труда служат информация, связи, отношения, то есть сам процесс воздействия на объект во всем его многообразии. Продуктом управления является упорядоченность системы, достигаемая решениями (приказами, распоряжениями, указаниями), принимаемыми на основе анализа информации и направленными на выполнение намеченных целей.

Таким образом, современное управление есть управление людьми в процессе их труда в общественном производстве. Осуществляется оно людьми, которые устанавливают цель и разрабатывают программу поведения объекта управления, контролируют ход ее выполнения, вносят необходимые изменения с целью удержать производственный процесс в заданных программой границах или перевести его в новое состояние на основе познания присущих ему закономерностей. Эффективность управления определяется тем, насколько правильно понимается и на деле обеспечивается взаимодействие сознательной руководящей деятельности и объективных закономерностей развития общественного производства. Задача субъектов управления и состоит в том, чтобы, познав объективные законы, осознанно, в строгом соответствии с ними воздействовать на управляемый объект.

2. Управление является элементом организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических). Соответственно этим системам выделяются три основных вида управления: в живой природе, в неживой природе, в обществе (социальное управление). Каждый из этих видов имеет несколько разновидностей.

Наиболее сложным видом управления является социальное управление. Оно подразделяется на три группы: экономическое (хозяйственными организациями); социально-политическое (общественными организациями, государством и т.п.); духовной жизнью общества.

Изучение научной литературы по управлению показывает, что категория управления определяется неоднозначно. В наиболее общем виде управление определяется как процесс воздействия на любую систему, обеспечивающий поддержание её в определённом состоянии или перевод в новое состояние в соответствие с присущими данной системе объективными законами и конкретными целями.

В социальных системах действует три вида управления: целевое управленческое воздействие; организационный порядок и самоорганизация.

Механизм целевого управленческого воздействия состоит из целеполагания и целеосуществления. Другими словами, цели должны быть осуществимыми, а вся деятельность должна полагаться постановкой целей. Суть же самого процесса управления состоит в достижении запланированного результата.

Единство целеполагания и целеосуществления – это основа эффективности социального управления. Поэтому целевое управляющее воздействии реализуется через два этапа деятельности по управлению: определение целей-заданий и разработка технологии их реализации.

Существуют два вида целевого управляющего воздействия, которые различаются главным образом источником такого воздействия.

Управление социальными объектами (организациями) может осуществляться извне, когда орган управления находится за рамками самих объектов. Подобное «внешнее», или централизованное управление позволяет достичь большой степени концентрации управленческой энергии. Его преимущества – в обозримости максимального числа звеньев системы и в едином целенаправленном воздействии на них, исходя из интересов целого. Его недостатки в ограниченности интеллектуального потенциала единого управляющего звена, в отрыве его от задач и интересов низовых звеньев, в отсутствии личной заинтересованности.

Но «внешнее» управление представляет собой лишь один из видов целевого управляющего воздействия. Другим является самоуправление.

Деятельность по управлению, как и всякий труд, нацелена на определенный результат и имеет свою продукцию. Продукты управленческого труда приобретают затем относительно самостоятельное существование. Продукция «прошлого» управленческого труда довольно разнородна. Она реализуется, например, в организационных отношениях, в частности в таких элементах этих отношений, как право, административный распорядок, режим и другие правила. Продуктами управления являются связи: позиции, зависимости, структуры, а также такие объекты, как целевые группы, организации, социальные институты. «Прошлый» управленческий труд воплощается и в фактах сознания: целях, установках, знаниях, представлениях и т.д. Овеществляются они в материальных формах: документах, технических средствах. Речь идет о своеобразном явлении социального автоматизма. Последний обеспечивает известную стабильность коллективного взаимодействия и дает возможность экономии управляющей энергии: «работает» порядок, а не руководитель, правят законы, а не люди. Кроме того, социальный, а в нашем контексте - организационный порядок, является важным элементом преодоления субъективизма в управлении, ограниченности интеллектуальных возможностей управляющего: сэкономленную управленческую энергию он может направить на дополнительное число объектов.

Примечательной особенностью организационного порядка следует также считать его принципиальную неполноту. Такие «полости» в рамках организационного порядка заполняют деятельность по управлению - «живой» управленческий труд.

Социальная самоорганизация проявляется в обществе на всех уровнях начиная с него самого и кончая малыми группами. Отличительные ее свойства – самопроизвольность, отсутствие единого организующего начала. Это не значит, конечно, что элемент субъективного; человеческая воля, план, цель здесь полностью исключены. Но они не выступают как сознательно образуемая общая основа процесса. При этом каждый преследует свою цель, но процесс, который в итоге возникает, оказывается самосовершающимся. То, что на уровне индивида есть целенаправленное поведение, на более широком уровне теряет субъективную целенаправленность и выступает как самоорганизация системы.

Итак, механизм социального управления не сводится лишь к целевому управляющему воздействию, но включает в себя организационный и процессы самоорганизации.

3. Категории «закон» и «закономерность» относятся к одной группе. Как и закон, закономерность устанавливает общие, существенные и необходимые связи между изучаемыми явлениями. В теории управления закономерность рассматривается как предварительная формулировка закона при его теоретическом осмыслении и исследовании.

Выявление и формулировка объективных закономерностей в теории управления возможны и необходимы. Это определяется как особенностями развития теории управления (от простого описания явлений к их объяснению и предвидению), так и практикой управления.

Закономерности составляют центральное звено общей теории управления. В отличие от эмпирического, научный подход основан на тщательном учете требований объективных закономерностей и тенденций развития управления. Познание закономерностей управления на основе теоретического анализа и практического опыта позволяет:

проводить глубокий научный анализ системы управления,

объективно оценивать ее состояние, что дает возможность совершенствовать не только существующую систему управления, но и перспективную;

учесть фактор времени при совершенствовании управления и уровень развития управляемой системы;

учесть субъективные факторы управления, отграничить их от объективных и установить наиболее рациональное соотношение науки и искусства управления;

осуществить системный подход к управлению и его комплексному совершенствованию.

Выделяются четыре основные закономерности управления.

1. Единство системы управленияозначает устойчивость внутренних связей системы при изменении состояния внешней среды.

Единство социально-экономической системы — одна из важнейших ее характеристик. Оно отражает такие связи между элементами, которые сохраняют ее целостность в течение длительных периодов. Иными словами, это достаточная устойчивость внутренних связей системы при изменении состояния внешней среды.

В реальной практике наибольшее значение имеют следующие формы проявления этой закономерности:

* единство принципов управления для всех звеньев и ступеней системы;
* единство организационных форм системы управления, проявляющееся в необходимости унифицировать ее структурные характеристики, функциональное разделение управляющей подсистемы т. д. (согласованность организационных форм системы управления по различным ее ступеням и звеньям);
* единство основных функций управления, заключающееся в полноте функционального содержания управляющей подсистемы, тесной связи функций управления между собой;
* единство методов управления, используемых для решения различных проблем развития управляемой подсистемы, проявляющееся во взаимной согласованности различных методов;
* единство процесса управления, выражающееся в его непрерывности и ритмичности, согласованности всех операций, стадий, этапов;
* единство системы управления, отражающееся в единых требованиях к элементам системы управления.

Единство системы управления производством устанавливается не автоматически. Оно сознательно формируется, поддерживается и укрепляется. Нарушение единства системы управления может проявиться в потере объективно необходимой самостоятельности какого-либо производственного звена или, наоборот, в излишнем его обособлении. Поддержание единства системы управления имеет большое значение для совершенствования управления.

2. Пропорциональность системы управления.Пропорциональность как закономерность управления означает соблюдение определенных пропорций между управляющей и управляемой подсистемами, а также между различными элементами этих подсистем. Ее следует учитывать при формировании и совершенствовании управляющей подсистемы. Каждый элемент управления должен быть способен решать свои функциональные задачи с тем, чтобы управляющая система в целом могла четко организовать работу управляемой системы.

Можно сделать вывод, что пропорциональность должна быть положена в основу функционирования всего объекта как системы.

3. Централизация и децентрализация управления. Оптимальное сочетание централизации и децентрализации управления означает необходимость распределения задач, функций и полномочий.

Следует помнить, что сумма прав в управлении — величина достаточно постоянная: сколько прибавилось полномочий на местах, столько убавилось у центра.

Централизованное управление представляет собой такое построение системы и такую организацию функционирования, при которых существует непрерывная, постоянно действующая и достаточно устойчивая подчиненность каждого звена субъекту управления. Оно выражается в требовании обязательной согласованности управленческих решений, содержание которых определяется едиными целями развития системы.

Централизованное управление не означает предельно жесткой регламентации деятельности каждого элемента системы. Полная централизация управления в социально-экономической системе в принципе невозможна. Определенная самостоятельность составляющих ее элементов обусловливается различными обстоятельствами их функционирования, всю совокупность которых невозможно учесть централизованно.

В системе управления каждое звено имеет свои условия функционирования, специфические интересы. Учитывать их можно лишь посредством предоставления права самостоятельного решения тех или иных проблем, то есть некоторой децентрализации.

Уровень централизации управления меняется в процессе развития производства, и такое изменение объективно обнаруживает тенденцию — закономерность управления. Согласно этой закономерности нельзя считать вообще плохим или хорошим как высокоцентрализованное, так и децентрализованное управление. Для каждого этапа развития производства должен быть свой, оптимальный уровень централизации.

Данная закономерность находит отражение в порядке распределения актов управления по иерархии системы управления и в изменении вариантов этого распределения по мере развития производства, его качественного реформирования. В формальном отношении это прежде всего распределение полномочий по вертикали системы и делегирование их в процессе управления.

Важно, на каком уровне иерархии принимается решение, для какого уровня оно предназначено, как далеки между собой уровни принятия и непосредственной реализации решений. Чем выше уровень, на котором принимается решение, и ниже ступень, для которой оно предназначено, тем выше уровень централизации производства.

4. Соотносительность и адекватность управляющей и управляемой систем. Под соотносительностью следует понимать соответствие управляющей системы управляемой.

Изменение соотносительности субъекта и объекта управления в социальных системах происходит под воздействием различных факторов. Важнейшими из них являются организационные и экономические. Они проявляются в увеличении стоимости управления. Эта тенденция имеет объективную основу. Она отражает процессы повышения технического уровня управления на базе использования дорогостоящей электронно-вычислительной техники и других технических средств. Стоимость управления повышается также за счет новых требований, предъявляемых современным производством. Требования эти определяются организационными и социальными условиями. Если сравнительно недавно управление могло осуществляться кадрами с высшим общетехническим образованием, то сегодня необходимы кадры со специальной подготовкой. Управление стало профессией, и этой профессии необходимо обучать, что, естественно, требует дополнительных затрат.

Рост стоимости управления обусловлен и новыми задачами, стоящими перед ним. Их решение требует подчас расширения состава специалистов. Например, на многих предприятиях работают специалисты по организации управления, социологи, психологи, программисты и электронщики.

Но темпы увеличения стоимости управления не должны быть чрезмерными. Соотношение стоимости управления и экономической емкости производства в целом должно стабилизироваться.

В практике нередки случаи, когда вложения в совершенствование управления неоправданно велики, не соответствуют реальным потребностям производства, отражающим уровень его развития. Случается и обратное, когда на предприятиях вложения в совершенствование управления недостаточны.

Таким образом, изменение соотносительности управляющей и управляемой систем является закономерным процессом развития производства и определяется растущим уровнем его организационного, научно-технического и социально-психологического развития.

4. В настоящее время в менеджменте выделяют три четко различимых по своим методологическим основам концептуальных подхода: процессный; системный; ситуационный.

# В процессном подходе менеджмент рассматривается как совокупность последовательно сменяющих друг друга действий, представляющих собой непрерывный процесс. Эти действия называют функциями управления. Под функциями управления понимаются специфические, обособленные виды деятельности, обладающие единством цели, характера выполняемых работ и операций, направленные на определенную часть управляемого объекта для достижения поставленной цели. При описании процесса управления выделяют пять основных групп функций управления: планирование; организация; регулирование (координация, руководство); мотивация; контроль (учет, анализ). Процесс управления является динамичным, цикличным комплексом, который в литературе по менеджменту называют циклом менеджмента (рис. 4).

Планирование – это научно обоснованное установление темпов развития через систему количественных и качественных показателей. Планирование включает формулировку целей, намерений, определение общих направлений развития, составление планов.

**планирование**

**мотивация**

**организация**

**контроль**

**регулирование**

# Рис. 4. Цикл менеджмента

Планирование является важнейшей функцией в системе менеджмента и важнейшим инструментом реализации целей организации. Теорией и практикой управления создана система планирования в организации, объединяющая централизованное планирование в масштабе всей организации, планирование по отраслям, подразделениям и видам деятельности. По продолжительности планового периода различают оперативное, тактическое и стратегическое планирование.

Планирование, как функция управления, строится на основе таких принципов, как научная обоснованность, комплексность, оптимальность, директивность и др.

Функция организации призвана обеспечить реализацию поставленных целей путем установления пропорций между элементами трудовой деятельности и порядка их взаимодействия. Функции организации обеспечивают заданное течение производственного процесса и выполнение всех функций в соответствии с программой. Функция организации управления строится на основе шести известных принципов организации: специализации; пропорциональности; параллельности; прямоточности; непрерывности; ритмичности.

Назначение функции регулирования состоит в обеспечении развития всех элементов производства в соответствии с планами и достижении согласования между различными частями управляемой системы путем установления наиболее рациональных внутренних и внешних связей. Регулирование предполагает сравнение планов с реально достигнутыми и корректировку действий на основе принципов: оперативности; координирования; четкости; надежности.

Мотивация представляет собой комплекс условий или мотивов, оказывающих воздействие на поведение человека и направляющих его деятельность. Развитие мотивирования в теории и практике менеджмента в ретроспективе шло от предложения соответствующих денежных вознаграждений в обмен за прилагаемые усилия до осознания, что внутреннее побуждение к действиям является результатом сложной совокупности потребностей, которые постоянно меняются. Функция мотивации является важнейшей в руководстве людьми в организациях в демократическом обществе и строится на основе следующих принципов: сочетание личной и коллективной ответственности; дифференциации заработной платы в зависимости от сложности, ответственности и условий труда; достижение эффективности и справедливости; правомочности и др.

Функция контроля связана с непрерывным наблюдением, анализом, оценкой достижения поставленных целей и составлением на этой основе планов в следующем цикле управления. Сущность контроля проявляется в трех основных аспектах: установление параметров контроля; измерение и сравнение достигнутого с ожидаемыми результатами; корректировка отклонений от первоначального плана путем его пересмотра. К принципам контроля относятся: всесторонность; непрерывность; экономичность; ориентация на человеческий фактор.

Функции управления имеют три общих характеристики. Во-первых, они обладают единством цели. Во-вторых, они требуют принятия решений. В-третьих, для всех необходима информация и коммуникации. Вследствие того, что эти характеристики связывают все управленческие функции, обеспечивая их взаимозависимость, цели, принятие решений и коммуникации в научной литературе по менеджменту часто называют интеграционными процессами.

Цель представляет собой идеальный образ состояния управляемой системы. Этот образ формируется на основе интересов работников, которые отражают их общность и благодаря которым люди объединяют свою деятельность и получают возможность удовлетворения оставшихся интересов, не совпадающих с общими. Менеджер обобщает эти интересы и ставит их в основу управленческой деятельности. Если поставленная менеджером цель отражает совпадающие интересы всех или большей части работников, то цель является интегрирующим фактором, объединяет людей, заставляет их искать рациональные варианты осуществления совместной деятельности, позволяет получать одни результаты за другими, связанные общим направлением в движении к цели. Именно поэтому цель и является интегрирующим фактором.

Управленческие решения являются результатом труда работников управления. Под управленческим решением понимается социально-экономический акт деятельности управляющего органа, содержащий выбор желаемой цели в данной конкретной сфере хозяйственной деятельности, определяющий программу выполнения работ, устанавливающий методы, способы и условия достижения поставленной цели перед управляемым объектом. Для того, чтобы принять решение, руководителям приходится перебирать многочисленные комбинации потенциальных действий. Выбор одной из альтернативных возможностей в данное время и в данном месте — это решение. Следовательно, принятие решения — это выбор того, как и что планировать, организовывать, регулировать, мотивировать и контролировать. В самых общих чертах именно это составляет основное содержание деятельности руководителя.

Основным требованием для принятия эффективного объективного решения является наличие адекватной и достаточной информации. Единственным способом получения такой информации является коммуникация.

Коммуникация *—* это процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми. Прочность и качество отношений между людьми — будь это друзья, члены семьи иликоллеги — в основном представляют собой функцию того, насколько четкими и честными являютсяих межличностные отношения. Поскольку организация представляет собой структурированный тип отношений между людьми, она в значительной степени зависит от качества коммуникаций для обеспечения эффективного функционирования.

Очевидно, что если коммуникации между людьми не будут эффективными, если они не смогут договориться об общей цели, что составляет предпосылку существования организации как таковой. Информация в процессе коммуникации передается только для того, чтобы могли приниматься здравые решения, но также и для того, чтобы они могли выполняться. Планы, например, нельзя выполнить, если они не будут переданы тем людям, которые должны их выполнять. Обычно, если руководство может донести обоснование своих решений до подчиненных, это значительно повышает шансы их успешного выполнения. До тех пор, пока работники не понимают, какое вознаграждение может предложитьим организация за хорошо выполненную работу, они не могут быть достаточно мотивированы и хорошо работать на не Коммуникация также важна и в функции контроля.

# Системный подход в управлении *—* это совокупность принципов, в соответствии с которыми отроится вся деятельность менеджера и персонала управления. В системном подходе определяющим критерием оценки и выбора всех действий является понятие «система». Системный подход должен обнаруживать себя во всем: в распределении функций и полномочий, в построении информационной системы, в использовании технических средств, в разработке управленческих решений и т. д.

Основные принципы системного подхода заключаются в следующем.

1. Принцип оценки объекта управления как целостной совокупностиразличных видов деятельности человека, взаимосвязь между которыми определяет возможность достижения общего результата и поставленной цели. Деятельность человека является главным системообразующим фактором. Все разнообразие объектов управления сводится к одному понятию «социально-экономическая система». Такой системой являются предприятия, фирмы, корпорации, народное хозяйство и пр. Это означает, что в такой системе главная роль принадлежит человеку и ведущими связями являются экономические связи между людьми.

2. Связи в системе — это всегда связи противоречивости, которая может быть выражена прямо или косвенно, четко или расплывчато. Поэтому, если управление предназначено согласовывать деятельность людей, гармонизировать их поведение, то главной его задачей является разрешение противоречий, иначе, разрешение проблем. Необходим подход с позиций системного анализа к определению и оценке проблем управления, видение и понимание этих проблем в полной совокупности факторов и форм их проявления, в связях их между собой.

3. Принцип органичности (эффект целостности) заключается в том, что свойства любой системы зависят от свойств ее элементов, но при этом не определяются полностью этими свойствами. Свойства системы в целом не сводятся к свойствам ее элементов или сумме этих свойств. Система обладает собственными свойствами, не присущими ни одному из ее элементов. Это свойство очень заметно проявляется в таких понятиях, как эффективность и качество управления.

4. Принцип генетической определенности, который требует при решении любой проблемы в процессе управления подходить с позиций ее происхождения, природы, анализировать ее истоки и последствия. Менеджер чаще должен задавать себе вопросы «почему?» и «что же дальше?».

5. Принцип пространственно-временного существования системы. Он не сводится к пониманию внешней среды, как нередко полагают. Все связи, и внутренние и внешние, все элементы существуют в определенных пространственно-временных отношениях, которые влияют на их существование, проявление и функционирование. Это протяженности связей и место элементов системы в этих протяженностях. Проанализируйте структуру системы управления транснациональными корпорациями, изучите динамику коммуникаций при росте и развитии фирмы — и вы получите практическое подтверждение важности этого принципа.

6. Принцип историчности или этапности, можно сказать, цикличности существования и развития системы. Этот принцип требует учета тенденций развития системы, предвидение подъемов и спадов в этом развитии, готовности к кризисным ситуациям и рискованным решениям, определения особенностей современного этапа существования системы, и не как отделенного от общей тенденции варианта, а как связующего звена предыдущего и последующего этапов.

7. Принцип условности границ системы. Любая система имеет границу с внешней средой, но эта граница имеет условный характер. При этом целостность системы не исчезает. Просто она включается в другую систему, более высокого порядка или больших масштабов. Этот принцип можно назвать «принципом матрешки».

В управлении он проявляется в потребности управлять не только внутренними процессами функционирования системы, но, насколько это возможно, и внешними процессами. Именно в таком смысле говорят, что маркетинг — это управление процессами продвижения товаров на рынке. Конечно, внешнее и внутреннее управление различны и по методам управления, и по функциям, и по целям. Видеть их различие и связь — очень важная проблема в методологии практического управления.

8. Принцип разделения системообразующих и системоразрушающих факторов, их флуктуации, т. е. взаимопереходов, взаимодействия. В функционировании и развитии любой системы объективно существуют и те, и другие факторы. Нельзя построить эффективное управление без соответствующей оценки и понимания этих факторов.

9. Принцип соотносительности. Его содержание заключается в том, что для любой системы необходимо определенное соотношение ее элементов и частей. Это соотношение может меняться, но в определенных пределах оно нормативно задано. В управлении большое значение имеют оценки социально-структурных соотношений, соотношений технических средств, видов информации, затрат времени и пр.

10. Принцип коммуникативности заключается в том, что объект управления — социально-экономическая система существует благодаря связям социально-информационного характера. Коммуникации между людьми в процессах их совместной деятельности определяют функционирование и развитие системы.

Принципы системного подхода должны занимать центральное место в методологии управления, служить связующим звеном методологии и организации управления.

# СИТУАЦИОННЫЙ ПОДХОД

Традиционные школы управления пытались определить принципы, относящиеся к функциям управления. Этот комплекс теоретических знаний о том, как должны работать руководители, традиционно рассматривается как научный компонент управления. Применение этих принципов на практике традиционно рассматривалось как искусство, т.е. как нечто, чего можно достичь только через опыт, методом проб и ошибок. Ситуационный подход внес большой вклад в теорию управления, используя возможности прямого приложения науки к конкретным ситуациям и условиям. Центральным моментом ситуационного подхода является ситуация, т.е. конкретный набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в данное конкретное время. Из-за того, что в центре внимания оказывается ситуация, ситуационный подход подчеркивает значимость «ситуационного мышления». Используя этот подход, руководители могут лучше понять, какие приемы будут в большей степени способствовать достижению целей организации в конкретной ситуации.

Ситуационный подход, разработанный в конце б0-х годов не считает, что концепции традиционной теории управления, бихевиористской школы и школы науки управления неверны. Системный подход, с которым ситуационный тесно связан, пытается интегрировать различные частичные подходы. Он также подчеркивает неразрывную взаимосвязь между управленческими функциями и не рассматривает их по отдельности.

Рассмотрение ситуации как важного явления не является чем-либо новым в управленческой теории. Идя намного впереди своего времени, Мери Паркер Фоллет еще в 20-е годы говорила о «законе ситуации». Она отмечала, что «различные ситуации требуют различных типов знаний», и что человек, обладающий знаниями применительно только к одной ситуации, стремится быть в хорошо управляемых деловых организациях, при прочих равных условиях, калифом на час. Два десятилетия спустя, в 1948 г. Ральф Стогдилл (университет штата Огайо) провел тщательное к скрупулезное исследование характерных качеств лидеров и также пришел к выводу, что именно ситуация по большей части определяет, какие черты и навыки нужны лидеру.

Однако, лишь в конце 60-х годов управление и смежные дисциплины социальные наук получили достаточное развитие, чтобы справиться с переменными, влияющим на организацию и на эффективность управления в различных ситуациях. Такая увязка очень важна для сравнения стилей управления в различных культурах. Например, хотя многие организации недавно предприняли попытку заимствовать японские методы управления, успех может зависеть от отбора лишь тех методов, которые соответствуют культуре людей, которыми управляют.

Как и системный, ситуационный подход не является простым набором предписываемых руководств, это скорее способ мышления об организационных проблемах и их решениях. В нем также сохранена концепция процесса управления, применимая ко всем организациям. Но ситуационный подход признает, что, хотя общий процесс одинаков, специфические приемы, которые должен использовать руководитель для эффективного достижения целей организации, могут значительно варьировать.

Например, все организации должны создавать структуры для того, чтобы добиться своих целей. Однако, существует множество различных способов построения организационных структур. Может быть создано много или мало уровней управления. Руководители среднего и низового звеньев могут получить большую долю участия в принятии решений, или наоборот — руководители высшего звена могут резервировать за собой право принимать самые ответственные решения. Если определенный род деятельности может логически соответствовать двум различным подразделениям, руководство должно решить, кто же из них будет конкретно заниматься этим. Например, научные исследования и разработки могут осуществляться под руководством вице-президента по маркетингу или по производству, но могут рассматриваться как важная самостоятельная функция с подчиненностью непосредственно президенту компании. Руководство должно определить, какая структура или прием управления наиболее подходит для данной ситуации. Более того, поскольку ситуация может меняться, руководство должно решать, как необходимо соответственно поменять организационную структуру, чтобы сохранить эффективность организации.

Ситуационный подход пытается увязать конкретные приемы и концепции с определенными конкретными ситуациями для того, чтобы достичь целей организации наиболее эффективно.

Ситуационный подход концентрируется на ситуационных различиях между организациями и внутри самих организаций. Он пытается определить, каковы значимые переменные ситуации и как они влияют на эффективность организации. Хотя ситуационный метод еще не был полностью обоснован исследованиями, недавние результаты указывают на то, что некоторые ситуационные переменные могут фактически быть вычленены.

Конкретный выбор переменных находит разную интерпретацию у разных авторов, но большинство из них сходятся во мнении, что существует не более десятка факторов, которые можем сгруппировать по двум основным классам внутренних и внешних переменных. Таким образом, ситуационный подход расширил практическое применение теории систем, отделив основные внутренние и внешние переменные, которые влияют на организацию.