МЕНЕДЖМЕНТ КАК НАУКА

И ИСКУССТВО СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Менеджмент (от англ. management — управление) — многозначный термин, обозначающий: 1) социальный и экономический институт, влияющий на предпринимательскую деятельность, образ жизни и сферу политики современного общества; 2) совокупность лиц, занятых управленческим трудом в производственной и непроизводственной сферах; 3) научную дисциплину, изучающую технико-организационные и социально-экономические аспекты управления общественным производством (управленческие структуры, систему и механизм межличностных отношений, стимулирование и мотивацию трудовой деятельности, организационное поведение и др.).

Менеджмент ставит цель сформулировать и применить на практике всеобщие принципы управлении, пригодные для любой человеческой организации и сферы деятельности '. К ним относятся определение целей и задач управления: разработка конкретных мероприятий по их достижению; разделение задач на отдельные виды операций, распределение работ; координация взаимодействия различных подразделений внутри организации; совершенствование формальной иерархической структуры, оптимизация процессов принятия решений и коммуникаций; поиск адекватной мотивации деятельности, эффективных стилей руководства, социальной ответственное! и и др.

Хронологически история менеджмента начинается с движения, во главе которого стояла группа передовых западных инженеров конца XIX — начала XX в. В нее входили Ф. Тейлор (тейлоризм), А. Файоль, Г. Эмерсон 2 и др. В центре их внимания стояли вопросы повышения производительное!и труда и улаживания социальных отношений на предприятии. Со временем менеджмент стал сферой большой политики.

УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВОМ

Управление обществом (или социальный менеджмент) представляет собой воздействие на общество с целью его упорядочения, совершенствования и развития [50]. Содержание, цели, возможности социального менеджмента зависят прежде всего от характера общественного строя. Научное управление обществом — это сознательное использование субъектом управления отношений власти, материальных и человеческих ресурсов, научных знаний для получения результатов, в которых наиболее полно реализуются цели, выражающие потребности общества па том или ином этапе ею развития. Процесс научного управления имеет циклический характер. Основными являются такие стадии управленческого цикла:

• выработка управленческою решения — прогнозирование общественных потребностей, формирование целей развития, выявление проблем и задач, которые следует решить для достижения этих целей, анализ альтернативных путей их решения, принятие управленческого решения;

• организация осуществления принятого решения, регулирование и корректировка этого процесса;

• учет и контроль получаемых результатов, анализ степени достижения поставленных целей. Иными словами, к основным стадиям социального менеджмента относятся социальное прогнозирование, социальное проектирование, социальное планирование, социальное регулирование, а также непосредственное руководство социальными процессами.

В процессе научного управления обществом применяются различные методы и средства: экономические, административные, социально-психологические. Конкретный их состав зависит прежде всего от той подсистемы общества, на которую направлено управленческое воздействие [52].

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СОЦИАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Социальный менеджмент как управление социальными процессами представляет собой один из основных классов управления, функция которого заключается в обеспечении реализации потребностей развития общества и его подсистем [52]. Содержание социального менеджмента заключается в формировании критериев и показателей социального развития объекта, выделении возникающих а нем социальных проблем, разработке и применении методов их решения, достижении прогнозируемых состояний и параметров социальных отношений и процессов.

Социальный менеджмент в масштабе общества имеет многоуровневую структуру со специфическими функциями, критериями и методами на каждом уровне. Основная функция социального менеджмента заключается в разработке и осуществлении стратегической и текущей политики, направленной па ускорение социально-экономического развития страны, повышение благосостояния, улучшение условий труда и быта людей, развитие эффективных и справедливых форм правления. Эта функция социального менеджмента в обществе в целом конкретизируется на уровне отраслей общественного производства, регионов и отдельных коллективов.

На уровне коллектива усиливается взаимопроникновение его общественно-продуктивной, социально-интегративной и управленческо-политической функций. Задачи социального менеджмента в совокупности решаются путем согласования противоречивых интересов индивидов, коллективов, социальных групп с общегосударственными и общенародными интересами. При неэффективном социальном менеджменте эти противоречия могут углубляться и приводить к социальным конфликтам.

Субъектом социального менеджмента в узком смысле являются специализированные государственные и общественные органы и службы по разработке и реализации общественной политики различного уровня; в широком смысле субъектом социального самоменеджмента является все население, социальная активность которого возрастает в условиях демократизации общества.

НАУЧНЫЕ ШКОЛЫ УПРАВЛЕНИЯ

При всем многообразии современных взглядов можно выделить главные положения, лежащие в основе тех или иных научных школ социального управления1. В целях систематизации различных учений рассмотрим ведущие зарубежные школы управления [98].

Классическая школа управления. Возникновение современной науки управления связано с именем Ф. Тейлора. Основные положения своей теории он изложил в работах "Управление фабрикой" (1903), "Принципы научного управления" (1911), "Показания перед специальной комиссией конгресса" (1912). Эти положения сводятся к следующему [98]: 1) создание научного фундамента, заменяющего старые, традиционные методы работы, научное исследование каждого ее элемента; 2) отбор рабочих на основе научных критериев, их тренировка и обучение; 3) сотрудничество администрации и рабочих в деле практического внедрения научно обоснованной системы организации труда; 4) равномерное распределение труда и ответственности между администрацией и рабочими.

В основе системы Ф. Тейлора лежат методы рационализации труда отдельных рабочих, обусловившие перестройку процесса производства и соответственно организацию процесса управления. Именно эта сторона тейлоровского учения широко применяется в работе промышленных предприятий.

Наряду с вопросами рациональной организации труда отдельного рабочего и производственных подразделений, которые составляли основу системы Ф. Тейлора, разрабатываются более общие принципы организации труда и управления. Родоначальником этого направления в классической школе считается А. Файоль. В своем основном труде "Общая и промышленная администрация" (1923) он пытался разработать общий подход к анализу деятельности администрации и сформулировать на этой основе некоторые строго обязательные принципы администрирования. Управлять, утверждал он, означает вести предприятие к его цели, извлекая максимальные возможности из всех имеющихся в распоряжении ресурсов [98].

По мнению А. Файоля, администрирование составляет часть управления, которое представляет собой более широкую деятельность и включает в себя производственную, коммерческую, финансовую, кредитную, учетно-бухгалгерскую и административную функции. Анализируя административную функцию, А. Файоль выделил пять се элементов: предвидение, планирование, организацию, координирование и контроль.

А. Файоль разработал принципы административной деятельности, к которым относятся разделение труда, власть (авторитет и ответственность), дисциплина, единство командования, единство руководства, подчинение индивидуальных интересов общим, вознаграждение, централизация, скалярная цепь (линия власти), порядок, равенство, устойчивость должностей кадрового состава, инициатива, корпоративный дух. Он впервые указал на необходимость создания штабов (функциональных подразделений), которые не должны иметь право руководить, но должны осуществлять подготовку к будущему и выявлять возможные способы совершенствования организации труда. В дальнейшем классическая школа управления развивалась в двух основных направлениях — рационализация производства и исследование общих проблем управления. Здесь можно выделить работы Г. Эмерсона, Л. Урвика, М. Вебера и Г. Форда.

Г. Эмерсон в работе "Двенадцать принципов производительности" (1911) рассмотрел и сформулировал принципы управления предприятиями. По его мнению, такими принципами являются точно сформулированные цели управления, к достижению которых стремя гея каждый руководитель и его подчиненные на всех уровнях управления; подход с позиций здравого смысла к анализу каждого нового процесса с учетом перспективных целей; компетентная консультация — необходимость специальных знаний и компетентных советов по всем вопросам, связанным с производством и управлением (подлинно компетентный совет может быть только коллегиальным); дисциплина — подчинение всех членов коллектива установленным правилам и распорядку; справедливое отношение к персоналу; комплексный учет, обеспечивающий руководителя необходимыми сведениями; диспетчирование, обеспечивающее оперативное управление деятельностью коллектива; нормы и расписания, позволяющие точно измерять все недостатки в организации и уменьшать вызванные ими потери; нормализация условий, обеспечивающая такое сочетание времени, усилий и себестоимости, при котором достигаются наилучшие результаты; нормирование операций, предполагающее установление времени и последовательности выполнения каждой операции; письменные стандартные инструкции, обеспечивающие четкое закрепление всех правил выполнения работ; вознаграждение за производительность, направленное на поощрение труда каждого работника. Г. Эмерсон впервые указал на необходимость и целесообразность комплексного подхода к решению задач организации производства и управления [98].

Л. Урвик развил и углубил основные положения А. Файоля. Главное внимание он уделил разработке принципов формальной организации [98].

• Соответствие людей структуре. Подчеркивалось, что вначале следует детально разработать структуру организации, а затем подобрать специалистов, в наибольшей степени соответствующих требованиям структуры.

• Создание специального и генерального штабов. Основной функцией специального штаба должна быть разработка рекомендаций для руководителя организации. Основные задачи генерального штаба — подготовка и передача приказов руководителя, контроль текущей работы и помощь руководителю в координации деятельности "штабных" специалистов.

• Сопоставимость прав и ответственности. Недостаточно возлагать на линейных руководителей только ответственность за какую-либо деятельность, необходимо также делегировать им власть, соответствующую и равную ответственности.

• Диапазон контроля — количество лиц, непосредственно подчиненных руководителю (такой диапазон, по мнению Л. Урвика, зависит от индивидуальных качеств руководителя).

• Специализация. Возможны три типа специализации управленческих работников: по признаку цели, операции, типу потребителя либо географическому признаку. Определенность. Для каждой должности в организации следует письменно определить права, обязанности, ответственность, отношения и связи с другими лицами.

Совершенствованием организации производства промышленного предприятия занимался Г. Форд, сделавший шаг вперед в использовании системы Ф. Тейлора и применивший се в массовом производстве, что потребовало соответствующей организации системы управления. Для этого Г. Форд применял следующие принципы организации управления [98]:

• точный расчет и планирование всего процесса производства, его ступеней и связей;

• учет и планирование условий работы;

• подготовка сырья, материалов, механизмов, рабочей силы;

• осуществление производства по стандартной технологии;

• постоянный поиск путей совершенствования производства.

Школа "человеческих отношений". Родоначальником нового направления в теории управления считается Э. Мэйо. В результате экспериментов с группами рабочих на заводах фирмы "Уэстерн Электрик" в городе Хоторне, продолжавшихся 13 лет (1927-1939 гг.), Э. Мэйо пришел к выводу, что производительность труда рабочих существенно зависит не только от условий труда и действий администрации, но и от социально-психологического климата в их среде (в так называемых неформальных малых группах). Видными представителями школы "человеческих отношений" являются К. Арджерис, Ф. Херцберг, Д. Макгрегор, Р. Блейк и др. [98].

Основные положения этого направления сводятся к выявлению роли отношений в малых неформальных группах и утверждению того, что в практике управления необходимо выявлять и использовать социально-психологические особенности группы. Представители указанной школы важное место отводят поиску методов совершенствования труда работников системы управления. В частности, они рекомендовали уделять серьезное внимание изменению неформальной социальной структуры при перестройке формальной структуры организации, а также предлагали "координацию посредством комиссий", которая обеспечит более эффективные коммуникации и понимание идей, лучшее восприятие общей политики организации и ее более эффективное осуществление. Большое внимание представители школы "человеческих отношений" уделяли делегированию ответственности, эффективность которой, по их мнению, полностью определяется умением использовать возможности своих подчиненных как коллектива [98].

"Эмпирическая" школа управления. Представители третьего направления в теории управления, объединившего крупных менеджеров и консультантов, заявили, что главная задача ученых в области управления — собрать и обобщить материалы практики, а также разработать на этой основе рекомендации управляющим [98]. "Эмпирическая" школа управления развивается в двух основных направлениях. Проводятся конкретные организационно-технические и экономические исследования тех или иных проблем управления предприятием и разрабатываются новейшие концепции современного менеджмента. Это прежде всего концепции "участия в прибылях", "участия в управлении" и др. Наиболее видными представителями этой школы являются П. Дракер, Р. Дэвис, Л. Ньюмен и Д. Миллер. Основным направлением исследований является также изучение содержании труда и функций руководителей. Это направление в значительной степени обусловлено тем, что рассматриваемая школа утверждает профессионализацию управления, т. е. его превращение в особую профессию. Труд управляющего, по мнению "эмпи-ристов", имеет две особенности: первая заключается в том, что управляющий должен создать из имеющихся ресурсов подлинно цельное единство, а вторая — в том, что в каждом решении и действии он должен ориентироваться на будущее, т. е. на перспективы развития организации [98].

Независимо от занимаемой должности каждый управляющий выполняет следующие основные функции:

• определяет цели предприятия, возможные пути их достижения и на этой основе ставит перед работниками предприятия конкретные задачи;

• организует деятельность предприятия путем классификации работ, их распределения, создания соответствующей структуры, подбора и расстановки кадров и т. д.;

• обеспечивает стимулирование и координацию работников, используя меры принуждения и поощрения, а также контроль на основе постоянных связей между руководителями и подчиненными;

• нормирует, анализирует и оценивает деятельность организации и занятых в ней лиц;

• мотивирует желания работников в зависимости от результатов их деятельности.

Учитывая комплексность деятельности руководителя, представители "эмпирической" школы указывают на то, что современный управляющий не должен быть узким специалистом технического или экономического профиля, он должен владеть общими научно обоснованными и проверенными на практике методами и приемами социального управления [98].

Представители рассматриваемой школы управления много внимания уделяют вопросам централизации и децентрализации менеджмента, делегированию ответственности и др. Одна из их рекомендаций получила наиболее широкое распространение. Речь идет о целевом управлении, на необходимость введения которого указывал П. Дракср.

Целевое управление представляет собой постоянно действующую систему определения конкретных целей для каждого работника управляющей системы. Совместно со своим руководителем работник устанавливает цели своей деятельности на определенный период, способы их достижения, методы и формы отчета о достигнутых результатах. Такое целевое управление позволяет точно указать главные направления деятельности работника и четко контролировать его работу. При этом цели разрабатываются периодически, позволяя постоянно концентрировать усилия работников на наиболее важных задачах.

В целом "эмпирическая" школа способствовала постановке и решению ряда актуальных проблем управления, обусловленных объективными потребностями современного крупного промышленного производства, в том числе классификации и анализу функций управления, организации труда руководителя, подбору и оценке кадров, определению структур управления и др.

Школа "социальных систем". Эта школа социального управления использует выводы школы "человеческих отношений", рассматривая человека в организации как социально ориентированное и направляемое существо, имеющее различные потребности, влияющие на среду в организации [98]. В то же время среда влияет на формирование потребностей. Наиболее видными представителями школы "социальных систем" являются Д. Марч, Г. Саймон, А. Этциони.

Отправным пунктом рассмотрения человека в организации является признание того, что потребности человека и организации не совпадают. Потребности каждого человека в организации рассматриваются школой "социальных систем" в виде иерархии потребностей: удовлетворив потребности одного уровня, индивид переходит к следующему. Однако в связи с тем, что природа организации ставит определенные преграды на пути человека, неизбежен конфликт между ним и организацией. Основную задачу школа "социальных систем" видит в снижении силы конфликтов.

Рассматриваемая школа управления акцентирует внимание на исследовании наиболее общих форм организации, анализируя части системы, их взаимодействия, процессы, связывающие части системы с целями организации. Главными частями системы, по мнению представителей этой школы, являются индивидуум, формальные и неформальные факторы, группы, групповые отношения, типы статусов и ролей в группах. Части системы связаны определенными организационными формами, к которым относятся формальные и неформальные структуры, каналы коммуникации, процессы принятия решений. Предприятие при этом рассматривается как сложная социотехническая система [98].

"Новая" школа. Это направление в теории управления характеризуется стремлением внедрить в науку управления методы и аппарат точных наук [98]. Наиболее видными представителями "новой" школы являются Р. Акофф, Л. Берталанфи, С. Бир, Р. Калман, Л. Клейн, Р. Л юс, Д. Форрестер. Формирование "новой" школы связано с возникновением кибернетики и исследования операций. Исследование операций оформилось в самостоятельную отрасль науки, развивающуюся в двух основных направлениях [98].

Первое направление связано с построением математических моделей явлений, наиболее часто встречающихся в производственном менеджменте и связанных с управлением запасами, распределением ресурсов, задачами массового обслуживания, заменой устаревшего оборудования, выбором стратегий поведения в условиях неопределенности, упорядочением работы во времени и др. Второе акцентирует внимание на изучении систем, что привело к созданию системотехники.

В дальнейшем в "новой" школе сформировалась самостоятельная научная дисциплина — теория управленческих решений. Исследования в этой области направлены на разработку [98]:

• методов математического моделирования процессов выработки решений в коллективах;

• алгоритмов выработки оптимальных решений с применением теории статистических решений, теории игр и т. д.;

• количественных прикладных и абстрактных математических моделей экономических явлений, в том числе моделей воспроизводства в масштабе общества и отдельных фирм; моделей баланса затрат и выпуска продукции; моделей прогнозирования научно-технического и экономического развития и др. Менеджмент человеческих ресурсов. Термин ''.менеджмент человеческих ресурсов" возник в 60-е годы XX ст., когда в одной из статей американского социолога Р. Майлза модель "Человеческие отношения" противопоставлялась модели "Человеческие ресурсы" [105]. В .модели "Человеческие отношения" основное внимание направлено на создание оптимальных условий труда для работника. В модели "Человеческиересурсы" сотрудники рассматриваются как источник неиспользованных резервов и как важнейшая возможность наладить более рациональное планирование и принятие решений в общей структуре предприятия. Удовлетворение сотрудников уже не является важнейшей целью, а становится результатом личной заинтересованности работающего [105].

Различные исследователи этого направления обратили внимание на роль хороших кадров внутри организации. Быть "отличным предприятием", по мнению этих исследователей, в конечном счете означает иметь и уметь удержать отличных сотрудников. На основании проведенных исследований был сделан вывод о том, что фактор труда является не только статьей расходов; человеческий фактор и его использование на предприятии становится стратегическим фактором и жизненно важным условием для того, чтобы предприятие могло выжить в сложных и нестабильных условиях рынка.

Наиболее часто употребляется такое толкование термина "менеджмент человеческих ресурсов": это мобилизация сотрудников посредством активной работы менеджеров. На самом деле можно привести очень много толкований и, хотя они различаются по некоторым пунктам, выделить несколько общих черт:

• отношение к человеческому фактору как источнику доходов;

• создание простора для деятельности каждого сотрудника, чтобы он мог внести личный вклад в общее дело;

• интеграция кадровой политики в общую политику предприятия и общества. Целью этого вида менеджмента является принятие на работу, умение удержать,

совершенствовать и профессионально подготовить компетентных и заинтересованных сотрудников, которые эффективно и результативно помогут реализовать цели организации.

В философии менеджмента человеческих ресурсов сотрудники — это активы предприятия, человеческий капитал, что предполагает меньше контроля над сотрудниками, но большую мотивацию и стимулирование к труду.

Одно из существенных отличий модели "Менеджмент человеческих ресурсов" от модели "Менеджмент человеческих отношений" состоит в том, что в первом случае от сотрудника требуется активная позиция. Это предъявляет особые требования к структуре организации и политике предприятия в области организации труда и создания определенных условий работы. И то, и другое должно оставлять место для личной инициативы. Это означает, что одни сотрудники за свой труд получают больше и продвигаются но службе быстрее, чем другие.

В рамках менеджмента человеческих ресурсов кадровая политика из "реагирующей" политики управления превращается в активную стратегическую политику, которая высшим эшелоном менеджеров интегрируется в общую политику всей социальной организации.