Министерство науки и образования Украины

Донецкий национальный технический университет

Реферат

по социологии

на тему:

"Социологические концепции менеджмента"

Выполнила:

студентка гр. ЭФ-06 А

Шелестюк О.

Проверила:

Кокорева П.Г.

Донецк, 2009

Содержание

Вступление

1. Социальный аспект управления

2. Основные социологические концепции менеджмента

2.1 "Классическая" школа

2.2 Школа "человеческих отношений"

2.3 Эмпирическая школа управления

Заключение

Литература

Вступление

Управление существовало всегда. Деятельностью управленцев наполнена вся человеческая история: кесари и императоры, полководцы и градоначальники, князья, цари, вожди, предводители. Цезарь и Макиавелли, Македонский и Наполеон. Вся история – это во многом жизнеописание деятельности управленцев и достигнутых ими результатов. Управление существовало всегда, но теория научного управления и социологические концепции менеджмента сформировались не так давно.

Существует взгляд, что современные социологические концепции менеджмента, хотя исторически и связаны с "классическими" теориями, все же представляют собой совершенно особые подходы, поскольку развивают новые, зачастую противоречащие "классикам" теории. Но, несмотря на огромное количество исследований, постановку новых проблем и пересмотр некоторых устаревших положений, основные концепции "классической" школы не претерпели коренных изменений и на них по-прежнему базируется управление в крупнейших государственных, производственных и коммерческих организациях. Несомненным является то, что "классическая" школа позволила глубже подойти к пониманию феномена организации и оказала значительное влияние на формирование многих теорий организации, всех остальных направлений в теориях менеджмента. Не менее важную роль в истории социологии менеджмента сыграла доктрина "человеческих отношений", которая сформировалась в полемике с постулатами "классической" школы. В рамках доктрины развернулся поиск новых организационных структур, форм труда и методов мотивации работников.

Актуальность темы состоит в том, что в начале ХХІ в. начался переход к новому укладу общественного производства – постиндустриальному или информационно-научному), в котором достижения научно-технической революции соединяются с социально ориентированным рыночным механизмом. В связи с этим все большее внимание уделяется управлению в организациях. Без рассмотрения социологических концепций менеджмента нельзя получить полное представление о развитии теорий управления и специфических особенностях их отдельных направлений, о возможностях реализации тех или иных положений в реальных ситуациях.

Таким образом, целью данной работы является рассмотреть основные социологические концепции менеджмента и взгляды в рамках данных концепций. Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи: 1) раскрыть суть основных концепций "классической" школы; 2) рассмотреть содержание основных концепций школы "человеческих отношений" и принципов эмпирической школы управления; 3) проследить процесс эволюции основных социологических концепций менеджмента.

1. Социальный аспект управления

Управление как понятие имеет различные толкования. Это и наука об управлении, и процесс взаимодействия в природе и обществе. Управление может рассматриваться как единовременное случайное влияние и как целостная система воздействий, как совокупность социально-исторических принципов иерархических взаимоотношений. Управление включает цели, методы, прямые и косвенные результаты, личностные и социальные характеристики и многие другие очень и не очень значимые элементы и их проявления. Часто для характеристики управления используется один из этих элементов. Тогда суть самого процесса управления ускользает от внимания исследователя и наблюдателя.

Например: "Управление – это институционально закрепленная власть меньшинства над большинством". Вовсе не обязательно, ведь управление может осуществляться и без институционального выражения, и без формального закрепления в качестве власти, и большинством.

Или включаются в определение такие понятия, как "обязательная эффективность", хотя и управление может оказаться абсолютно неэффективным.

Наиболее сдержанным является определение управления как процесса воздействия и влияния, но и оно не вполне, по мнению некоторых авторов, выражает сущность управления, тем более того, которое должна и может изучать социология.

Управление как предмет социологического исследования представляет собой социальный процесс целенаправленного взаимодействия нескольких элементов, различных в целях, в распределении результатов ее достижения, полномочий, средств, функций, составляющих целевую деятельность [2].

Большая часть вопросов, связанных с тем, что значит управлять и как правильно управлять, решается в рамках общей теории управления или менеджмента. Но традиционная наука управления оставляет "за кадром", как якобы априори известные, многие социально-философские, социально-психологические и собственно социальные проблемы.

Так в какой же степени допустимо социальное управление, управление обществом и не противоречат ли используемые здесь методы идеалам социального самоуправления?

Профессиональный управленец подходит к управляемому объекту с позиций наиболее эффективного достижения оптимального результата. Для этого ему нужно сократить ресурсоемкость производства, повысить производительность труда, мобилизовать имеющиеся трудовые ресурсы. Но отвечает ли интенсивность использования трудовых ресурсов их собственным интересам, являются ли применяемые критерии эффективности управления сопоставимыми с социальными издержками? Каковы могут быть социальные последствия дальнейшего развития теории управления? Не окажутся ли они еще более опасными, чем, например, развитие ядерной физики?

К началу ХХІ в. человек открыл дорогу к познанию мира и себя, стал информированнее, могущественнее в результате научно-технического прогресса, в том числе – в управлении, но стал ли он счастливее?

Как интересно современному читателю воображать прогрессивность современного ему янки при дворе короля Артура, но стали бы реальные рыцари средневековья преклоняться перед сегодняшними машинами, приборами и знаниями? Если да, то почему же варвары не пощадили Рим? Он и прогресс Римской империи не соблазнил их. Идеалы цивилизации не соответствовали их представлениям о счастье. И они пали. Но разум человеческий возвел их вновь в надежде улучшить общество и мир. И, когда человеку казался достигнутым пик научно-технического могущества, жизни, явились абсолютно идеально управляемые тоталитарные общества. Явились в строгом соответствии с демократическими нормами: где-то в результате общих выборов, где-то в результате революционной борьбы. И эти системы взяли на вооружение самые современные технические и гуманитарные знания. Они были предельно рациональны – счастья большинству за счет ущемления некоторого меньшинства. Такой подход гарантирует победу большинства.

И экономические критерии могут свидетельствовать о росте общественного производства, но соответствует ли это истинным потребностям общества? Каковы, опять же, эти потребности?

Управление в своем развитии обеспечивает рост производительности и эффективности общества, но делает ли оно его счастливее? Прогрессивен ли "прогресс человечества" в области социального управления?

Управление вообще и социальное управление или управление в социальных системах всегда наталкивалось на вопрос возможности искусственного улучшения общества.

О. Конт исходил из возможности оптимизации социальных процессов посредством целенаправленной деятельности. Управление, в его трактовке, – искусство использования научной теории для практических целей, должно переустраивать общество для достижения более справедливого порядка. Той же идеи придерживались и многие исследователи общественных процессов: А. Смолл, К. Маркс, Д. Кейнс.

Однако следует помнить, что были Г. Спенсер и А. Смит, скептически оценивающие перспективы централизованной системы управления; анархисты, отвергавшие управление человеком; религиозные движения, не признавшие над человеком ничьей власти, кроме Божьей.

2. Основные социологические концепции менеджмента

2.1 "Классическая" школа

Родоначальником науки управления считают американского инженера и ученого Фредерика Тейлора (1856 – 1915). Именно ему принадлежит заслуга технического совершенствования организации труда на предприятии. Он внедрил плановое бюро, новые методы работы, эффективные приемы резания металла, инструкционные карточки для рабочих и многое другое.

Тейлор выдвинул четыре научных принципа управления: внедрение экономных методов работы, профессиональный подбор и обучение кадров, рациональная расстановка кадров, сотрудничество администрации и работников. Их внедрение позволяет резко (в 2-3 раза) повысить производительность труда. Руководство он понимал как важнейшее искусство и точную науку одновременно. Расчет и интуиция – залог успеха. Тейлор разработал две концепции – "достигающего рабочего" и "достигающего руководителя".

Согласно концепции "достигающего рабочего", человеку надо поручить такое задание, которое требовало бы максимума усилий, но не вредило бы при этом здоровью. После того как он освоил простой урок, ему следует поручить более сложное задание. Таким способом человек постепенно достигает потолка своих творческих возможностей. Трудолюбивых и инициативных переводят на более интересную работу. Тейлор классифицировал все виды работ по содержанию, сложности и характеру труда, установив для каждой группы премиальную вилку. Прежде чем принять на работу и дать трудное задание, людей необходимо тщательно протестировать, изучить их физические и психологические характеристики. Так появилась идея профотбора. Ее дополнила концепция профессионального обучения, которое состояло из системы педагогических приемов: обучения навыкам, расширения знаний, тренировки и самостоятельного изучения своей работы. В обучении людей требуется постепенность. Мастер должен быть настолько квалифицированным, чтобы сам мог встать к станку и продемонстрировать наилучшие приемы труда. Если многочисленные уроки не помогали, то начинала действовать штрафная система санкций. Она тоже применялась постепенно – от самых легких наказаний (выговор) до самых сильных (штраф, а затем – увольнение). Такова дисциплинарная, или штрафная, система, которая дополнила дифференциальную систему оплаты труда Тейлора, основанную на принципе индивидуального вклада: больше выработал – больше заработал.

Согласно концепции "достигающего руководителя", одного мастера, отвечавшего в цехе за все, заменяла "функциональная администрация", состоявшая из восьми узко специализированных (выполнявших какую-то одну функцию) инструкторов. Если раньше рабочий обо всем заботился сам, то теперь администрация заранее обязывалась обеспечить его документацией, сырьем, инструментами. Рабочему оставалось только хорошо трудиться. Таким образом, менеджер должен быть не только техническим специалистом, но и социальным инженером: знать личные качества подчиненных, разрешать конфликты, заботиться о своем лидерском стиле. Тейлор считал: прежде чем требовать от подчиненных хорошей работы, администрация сама должна начать трудиться лучше.

Идеи и опыты Ф. Тейлора оказали революционное влияние на всю науку управления, а внедрение его теории изменило культуру труда в американской промышленности.

Одним из выдающихся теоретиков менеджмента начала XX в. был французский инженер и предприниматель Анри Файоль (1841 – 1925). В своих работах он одним из первых сделал попытку разработать общие принципы управления и провести анализ различных обязанностей, выполнение которых и составляет суть деятельности руководителя компании. Файоль создал так называемую административную теорию управления. Он утверждал: управлять – значит вести предприятие к определенной цели, извлекая максимум из имеющихся в распоряжении ресурсов. Управление включает следующие виды деятельности: техническую, коммерческую, финансовую, защитную, бухгалтерскую и административную.

Теория Файоля состоит из двух частей – функций управления и принципов управления. Функции отвечают на вопрос, что делает руководитель, а принципы – как он это делает. Функций всего пять: планирование (прогнозирование), организация, координация, командование и контроль. Файоль положил начало структурно-функциональному подходу, названному так потому, что все функции были расписаны по уровням управления – каждому свои и в разном объеме. Существующую до него линейную структуру управления предприятием Файоль дополнил функциональными службами. Тем самым он стал родоначальником самой распространенной системы – линейно-штабной структуры.

Файоль выделил 14 принципов управления: разделение труда, власть, дисциплина, единство командования, единство руководства, подчинение индивидуальных интересов общей цели, вознаграждение, централизация, иерархия (скалярный принцип), порядок, равенство, стабильность персонала, инициатива, корпоративный дух. Если функции составляют "науку администрирования", то принципы – "искусство администрирования".

Не все принципы одинаково важны. К главным Файоль причислял единство командования и единство руководства. Согласно первому принципу, работники не должны получать потенциально противоречащие друг другу распоряжения из двух разных источников. Раскрывая содержание второго, Файоль часто прибегал к биологическим аналогиям, рассматривая организацию в качестве организма, который не может иметь две головы. К двум главным принципам Файоль присоединял принцип власти и принцип разделения труда, задававшие характер структуры управления. Разделение труда предполагало дифференциацию и специализацию трудовой (исполнительской и управленческой) деятельности, вычленение в рамках сложной деятельности более частных видов деятельности, выделение специализированных устойчивых трудовых функций и функциональных областей, а также профессионализацию групп, специализирующихся в определенной области, обособление и организационное оформление структурных подразделений. Применительно к руководству принцип разделения труда требовал специализации руководителя на узком круге задач. Вместе с тем, Файоль он верил в эффективность разделения труда лишь в определенных границах, за пределами которых, по его мнению, производительность падает. Власть Файоль рассматривал, как право командовать и возможность заставлять других подчиняться. Чем выше уровень власти, тем шире объем знаний (компетенция) и больше ответственности. И наоборот. Файоль различал два типа власти: институционализированную (формальную) и персональную (неформальную). Первая проистекает от должности, вторая – от индивидуальных качеств. Сегодня подобный принцип принят на вооружении в социологии организаций.

Усилиями Ф. Тейлора, А. Файоля и знаменитого немецкого социолога, историка и экономиста Макса Вебера (1864-1920) был заложен фундамент так называемой "классической" теории организаций. Окончательное завершение она получила в работах Л. Гьюлика, Дж. Муни, Л. Урвика, А. Рейли, М. Фоллетт, Ч. Бернарда, Г. Саймона и некоторых других. Их деятельность приходится на середину ХХ в. и вносит заметный вклад в современное понимание структуры социальной организации и деятельности руководителя.

Большинство ученых, принадлежащих к этому направлению, отстаивали принципы единоначалия, специализации деятельности и разделения труда, жесткой иерархии. Верховным законом являлся принцип координации, обязывающий согласовывать должностные функции как по горизонтали, так и по вертикали. Координацию осуществляет лидер. Для кратковременных и простейших работ подойдет неформальный лидер. Для долговременных скоординированных усилий сотен людей нужен формальный лидер (руководитель), приказы которого принимают законную, благодаря формальной структуре власти, силу. Лидер в организации не может обойтись без делегирования – одного из важнейших принципов современного управления. Делегирование предполагает передачу вышестоящим руководителем части своих прав помощникам или подчиненным. Отсутствие делегирования оборачивается чрезмерной загрузкой руководителя мелочными вопросами, а излишнее делегирование чревато отказом от власти. Эффективный менеджер должен решать вопросы, доверяя другим решение второстепенных. Скалярный (от лат. scalaris – ступенчатый) принцип провозглашал необходимость иерархического, многоуровневого строения организационной структуры, основывающегося на делегировании и распределении властных полномочий и авторитета. Функциональный же принцип предполагал, что должностные обязанности на каждой ступеньке управления должны быть определены настолько детально, насколько это возможно, а к управлению следует привлекать исключительно высококвалифицированных специалистов, имеющих узкую специализацию.

Иначе звучал файолевский принцип порядка. Теперь он предполагал соответствие людей структуре. Сегодня менеджеры думают иначе: структуру организации надо создавать под людей. Иными словами, если нашелся хороший специалист, то под него необходимо создать отдел, лабораторию, сектор. В одной компании такая политика оправдывает себя, а в десятках других – нет. Во времена господства "классической" школы рассуждали по-другому: строить организацию под людей – значит, консервировать их недостатки. Формальная логика требует, чтобы вначале создавалась продуманная структура, где нет дублирования функций и лишних уровней управления, а затем уже подыскивались подходящие люди. Многие современные организации, добившиеся успеха, именно так и поступают.

Принцип единоначалия в "классической" теории подразумевал, что, во-первых, только одно лицо в организации несет всю полноту ответственности за результаты деятельности и социальных процессов, происходящих в ней; во-вторых, каждый подчиненный получает указания лишь от одного начальника, которому непосредственно подчинен. Наконец, принцип диапазона контроля предполагал, что директор крупного предприятия не должен иметь более 3-6 подчиненных. При арифметическом росте числа подчиненных количество возможных связей между ними, которые приходится контролировать руководителю, возрастает в геометрической прогрессии (Л.Урвик). Сегодня мы имеем дело с более точными цифрами: при физической работе число подчиненных не должно превышать 30, а при умственной – 8 человек (Р. Дэвис).

Согласно положениям классической теории организации и управления, успешные менеджеры должны придерживаться и принципа соответствия, который гласит: на всех уровнях управления власть и ответственность должны совпадать, быть равными. Когда власть велика, а ответственность мала, наступает произвол. Противоположный вариант ведет к нерезультативности действий.

Ответственность лиц, наделенных значительной властью, абсолютна лишь в известных границах, обозначенных статусом и полномочиями данной должности.

В рамках своих полномочий руководитель несет всю полноту личной ответственности за действия подчиненных ему людей.

Подводя итог, можно сказать, что в рамках "классической" теории менеджмента впервые были поставлены вопросы о роли и природе социальной организации в управленческих системах, сформулированы принципы формальной организации в административных системах. Человек здесь рассматривался как специфический и ценный для управленца социальный ресурс, хотя ему и отводилась роль социального механизма в сложной организационной машине. Созданная представителями этой теории модель рациональной административной организации основывалась на принципах формализации отношений и, как правило, на иерархических механизмах власти. Иначе говоря, сторонники "классической" теории полагали, что эффективность управления определяется его формальной структурой, координацией и детализированным контролем, строгим соблюдением дисциплины, величиной индивидуального вознаграждения, узкой специализацией задач, единоначалием, авторитарными методами управления, правильным подбором кадров и орудий труда, соответствием людей структуре.

Во второй половине 1920-х – начале 1930-х гг. резко усилилась критика "классических" концепций, обвиняемых в ограниченности, механистическом характере, ложной оценке социологических и психологических аспектов поведения человека в организации. Постепенно классическим теориям управления начинает противопоставляться новое направление менеджмента, получившее название "гуманистического вызова".

2.2 Школа "человеческих отношений"

Одним из критиков старого и одновременно родоначальником нового направления в социологии менеджмента считается американский философ, политолог и психолог Мэри Паркер Фоллетт (1868 – 1933).

В изучение предприятий и менеджмента Фоллетт привнесла концепции, разработанные ею на основе знаний политологии и личного практического опыта, приобретенного во время работы в сфере общественной деятельности.

Особое внимание она уделяла проблеме разграничения "власти" и "авторитета". Власть, считала Фоллетт, есть имманентно присущая управлению функция. Авторитет в отличие от власти отчуждаем, им можно наделять определенных лиц, учитывая при этом, что авторитет любого руководителя проистекает из функции, которую он осуществляет, а также из изменяющихся условий, в которых действует данное лицо. Фоллетт доказывала, что по мере укрупнения организации на смену прежним концепциям "окончательного" или "центрального" авторитета приходят теории "функционального" или "плюралистического" авторитета.

В своих работах она предлагала пересмотреть концепцию ответственности, которую дала ей "классическая" школа. Подчеркивая, что ответственность обусловлена самой функцией, выполняемой данным сотрудником в организации, Фоллет считала, что каждый работник должен задавать себе вопрос: "За что я отвечаю?", а не "Перед кем я отвечаю?". Она вводит понятие "кумулятивной ответственности", показывая, что та является неизбежным следствием диффузии функций в системе организации. Кумулятивная ответственность обеспечивает взаимное согласование работы различных людей и подразделений. Отдельные функции не существуют изолированно друг от друга. Следовательно, каждый администратор, выполняя свою функцию, должен нести ответственность за интеграцию своей работы с другими администраторами, а не просто за передачу координационных обязанностей вышестоящим по иерархии инстанциям.

Фоллет одной из первых выдвинула идею "участия рабочих в управлении". Она была убеждена, что рабочие неизбежно принимают участие в управлении, решая, как им следует выполнять приказы. Прогрессивное руководство должно развивать у рабочих чувство не только индивидуальной, но и совместной ответственности. Фоллет призывала создавать на предприятиях атмосферу подлинной общности интересов, на основе которой можно было бы обеспечить максимальный вклад как рабочих и служащих в эффективность организационной деятельности.

Она выступала против решения проблем организационной деятельности и осуществления руководства подчиненными с позиции силы. Признавая, что полностью избавиться от элемента принуждения невозможно, Фоллет тем не менее настаивала на необходимости выработки некоей "совместной", "не принуждающей власти", которая опиралась бы на взаимодействие всех членов организации. Либеральные элементы ее теории согласуются с признанием основной посылки "классической" концепции организации и управления: беспрекословное выполнение приказов. Речь идет лишь о психологической интерпретации этого положения. Фоллет обращала внимание на важность учета таких факторов, как время, место и обстоятельства, в которых отдаются приказы. Она полагала, что отдаленность исполнителя от инстанции, от которой исходит приказ, снижает эффективность последнего, поскольку действенность положительной реакции на приказы обратно пропорциональна расстоянию, которое они проходят. Особое внимание Фоллет уделяла учету психологической реакции лиц, получающих приказы, подчеркивая, что как свидетельствуют наблюдения, невозможно заставить людей выполнять работу удовлетворительно, если ограничится только требованиями и приказами. Ответной реакцией на превалирование приказной формы управления становится своеобразное сопротивление. Фоллет указывала, что эту проблему нельзя решить посредством искусства убеждения, так как и убеждение может рассматриваться подчиненными как проявление давления и завуалированная форма приказа.

Значимое место в работах Фоллет занимала проблема организационных конфликтов. В частности, она одной из первых выдвинула идею "конструктивного конфликта" и определила три типа разрешения конфликтов: "доминирование" – победу одной стороны над другой, "компромисс" – соглашение, достигнутое за счет взаимных уступок, "интеграцию" – наиболее конструктивное применение противоречий, при которых ни одна сторона ни чем не жертвует, и обе стороны выигрывают.

В 30-е годы ХХ в. в социологии организаций постепенно набирает силу, а затем становится господствующим новое направление – доктрина "человеческих отношений". Основной вклад в ее развитие внесли Э. Мэйо, Д. Макгрегор, А. Маслоу, Р. Лайкерт, Ф. Херцберг, Ф. Ротлисбергер, К. Арджирис.

Родоначальником нового направления считается американский социолог и психолог, австралиец по происхождению, исследователь проблем организационного поведения и управления в производственных организациях, а также один из основоположников индустриальной социологии Эльтон Мэйо (1880-1949). Критикуя классическую теорию организации и управления за упрощенный взгляд на природу человеческого поведения в организации, стремление минимизировать роль "человеческого фактора", ориентацию на приоритет формализации отношений и иерархического строения организации, Мэйо подверг сомнению эффективность бюрократической формы управления и выдвинул задачу внедрения методов обращения с работником как "социально-психологическим" существом.

В ходе пятилетних опытов ученые из Гарвардского университета доказали, что на производительность труда влияют не только технико-экономические, но социально-психологические факторы (сплоченность группы, взаимоотношения с руководством, благоприятная атмосфера на рабочем месте, удовлетворенность трудом и т.п.).

В целом суть доктрины "человеческих отношений" может быть сведена к следующим положениям:

- человек – "социальное животное", которое может быть свободно и счастливо только в группе;

- труд человека – если он интересен и содержателен – может приносить ему не меньше удовольствия, чем игра;

- средний человек стремится к ответственности, и эти качества должны быть использованы на производстве;

- роль экономических форм стимулирования труда ограничена, они не являются единственными и теми более универсальными;

- производственная организация – это в том числе сфера удовлетворения социальных потребностей человека, решения социальных проблем общества;

- для повышения эффективности деятельности организации необходимо отказаться от принципов управления, основанных на постулатах о властных отношениях, иерархии, жестком программировании и специализации труда.

Несмотря на различия во взглядах, сторонники данного подхода были едины в одном: жесткая иерархия подчиненности, формализация организационных процессов несовместимы с природой человека. Наиболее активный поиск новых организационных структур, форм труда и методов мотивации работников вели Д. Макгрегор, А. Маслоу, Р. Лайкерт, Ф. Херцберг.

Первым, кто осознал законы построения человеческих потребностей, был американский психолог, один из основателей гуманистической психологии Абрахам Маслоу (1908-1970). Впервые он опубликовал свою концепцию в 1943 г.

Маслоу признавал, что люди имеют множество различных потребностей, которые можно разделить на пять основных категорий:

- физиологические (витальные) потребности – потребности в воспроизводстве людей, пище, дыхании, физических движениях, одежде, жилище, отдыхе;

- экзистенциальные потребности, или потребности в безопасности существования. Они бывают двух видов – физические и экономические. Физическая безопасность – это, например, потребность в сохранении здоровья, в отсутствии насилия над личностью и жизнью человека. Экономические потребности обретаются в сфере труда: гарантия занятости, страхование от несчастных случаев, желание иметь постоянные средства существования (заработок);

- социальные потребности проистекают из нашей коллективной природы. Мы жаждем дружбы и привязанности, принадлежности к группе, общения, участия в формальной или неформальной организации, заботы о другом и внимания к себе;

- престижные потребности – потребности в уважении со стороны "значимых других", служебном росте, достижениях, высоком статусе, независимости и признании. Их ещё называют потребностями в оценке, или эгоистическими потребностями, ибо они ориентированы на самого себя;

- духовные потребности – потребности в самовыражении через творчество. Речь идёт о потребности реализовать всё, на что способен человек.

Таковы основные потребности, которые по мере взросления человека и по мере реализации их в качестве необходимых условий существования, следуют друг за другом. Физиологические и экзистенциальные потребности А. Маслоу называл первичными (врождёнными), социальные, престижные и духовные – вторичными (социально приобретёнными); процесс возвышения потребностей представляет собой процесс замены первичных потребностей вторичными.

Однако сама по себе классификация мотивационных факторов не является самой ценной и интересной находкой А. Маслоу. Подобные попытки предпринимались и другими учёными. Достоинство концепции А. Маслоу в её "двигательной пружине" – принципе иерархии: потребности каждого нового уровня становятся актуальными (насущными) лишь после того, как удовлетворены предыдущие запросы. А. Маслоу предположил, что удовлетворение потребностей служит мотивом или побуждением.

Только неудовлетворённая потребность организует поведение индивида, заставляя его предпринимать действия, необходимые для её удовлетворения.

Низшие потребности независимы не только друг от друга, но и от высших потребностей. Напротив, высшие потребности зависят от низших. Кроме того, высшие потребности в отличие от низших никогда нельзя удовлетворить полностью, ведь человек постоянно совершенствуется.

Если низшие потребности присущи всем людям в равной мере, то высшие – в неодинаковой степени.

Высшие потребности выступают средством дифференциации людей. Кроме того, они в большей степени, чем другие потребности, влияют на формирование личности человека. В свою очередь, чем выше потребности, тем значительнее роль самого человека в их формировании. Получается взаимонаправленный процесс: потребности движут человеком, а он формирует их.

Хотя теория А. Маслоу не получила достаточного эмпирического подтверждения относительно приоритета одних потребностей перед другими, она может быть полезна в качестве описательной модели личности. Наряду с работами таких авторов как Д. Макгрегор, Р. Лайкерт труды А. Маслоу послужили возникновению школы "поведенческих наук", главным постулатом которой является повышение эффективности отдельного работника и организации в целом на основе поведенческих наук. Кроме того, он пролил свет на отношения между потребностями и ценностями, описывая динамику изменения ценностей зависимости от удовлетворенности (или неудовлетворенности) потребностей.

Идеи А. Маслоу получили дальнейшее развитие в двухфакторной теории мотивации, разработанной в 1950 г. американским психологом, исследователем проблем организационного поведения, трудовых отношений и управления Фредериком Херцбергом (1923-2000).

Предложенная Херцбергом теория мотивации, называемая также теорией факторов "актуализации атмосферы", рассматривает факторы, влияющие на удовлетворенность и неудовлетворенность от выполнения рабочих заданий, и основывается на иерархическом подходе к потребностям человека.

Херцберг обнаружил факторы двух типов: факторы актуализации (или мотиваторы) – труд и все получаемые благодаря ему формы признания, и факторы атмосферы (или гигиенические факторы), к которым относятся условия работы и окружающая среда. Факторы актуализации связаны непосредственно с содержанием трудового процесса: достижением успеха, признанием заслуг, служебным продвижением, интересом к работе, ответственностью, возможностью роста. Использование этих факторов позволяет добиться глубокого и устойчивого во времени изменения индивидуального поведения человека в процессе труда. Иными словами, если они присутствуют в трудовом процессе, то придают ему сильные мотивационные стимулы, результатом чего становится хорошее исполнение работы. Таким образом, удовлетворение от работы является следствием действия факторов актуализации.

Внешние, или атмосферные, факторы более многочисленны. К ним относятся вознаграждение (зарплата), гарантии занятости, политика и деятельность компании, условия труда, статус, технический надзор, межличностные отношения с начальниками, коллегами и подчинёнными, безопасность труда, факторы личной жизни. Внешние факторы способны ослабить внутреннюю напряжённость в организации, но их влияние носит краткосрочный характер и не может привести к глубоким изменениям в поведении работников.

Согласно Херцбергу, при отсутствии или недостаточной степени присутствия гигиенических факторов у человека возникает чувство неудовлетворённости работой. Однако если они достаточны, то сами по себе не вызывают удовлетворения работой и не могут мотивировать человека на что-либо. В отличие от этого отсутствие или неадекватность мотиваций не приводит к неудовлетворённости работой. Но их наличие в полной мере вызывает удовлетворение и мотивирует работников на повышение эффективности деятельности.

Научные выводы Херцберга разрушали многие устоявшиеся предрассудки, которыми руководствовались в своей деятельности администраторы и бизнесмены. Несомненная ценность его научного вклада была связана с отрицанием господствовавших ранее базовых представлений о человеческой натуре. Херцберг настойчиво напоминал, что не "хорошая зарплата", а интерес к работе и вовлечённость в трудовой процесс являются для рабочего наиболее сильными стимулами эффективного выполнения производственных операций; что рабочий не является машиной и с трудом переносит те организации, которые отчуждают его от результатов труда.

В работах Херцберга речь шла не только о роли денег в мотивации поведения. Другой важный результат его деятельности заключается в модификации понятия разделения труда и неограниченной командной власти менеджмента. По недоразумению многие менеджеры относят специализацию только к условиям труда. Однако она влияет и на содержание работы. Чрезмерно расчленяя работу на дробные операции и частные задания, менеджеры лишают человека ощущения завершенности, полноты работы. В результате снижается уровень ответственности, подавляются действительные способности работника, возникает чувство бессмысленности труда и падает удовлетворенность работой. Обнаружив, что результаты его труда не получают признания, или что он не способен ни на что влиять, работник теряет вкус к работе. Не человека следует приспосабливать к работе, а работа должна отвечать индивидуальным способностям человека. Настаивая на возвращении работникам автономии, предоставлении им дополнительных возможностей для организации своей деятельности за счёт контроля и технического обслуживания оборудования, Херцберг стал инициатором создания более адаптивных и гибких организаций, а также так называемых сетевых компаний.

Несмотря на отдельные критические замечания, выказываемые в адрес двухфакторной теории мотивации, рекомендации Ф. Херцберга применяли и применяют сотни американских (и не только) компаний. Его идеи используются в новейших системах повышения производительности труда и улучшения поведения людей в организации, способствуя развитию движения в поддержку реорганизации труда, преобразований внутри компаний и изменений в трудовых отношениях в большинстве промышленно развитых стран мира.

Не менее широкую известность приобрели теории, разработанные американским социологом и психологом, специалистом по проблемам управления и организационного поведения, профессором школы индустриального управления Массачусетсткого технологического института Дугласом Макгрегором (1906-1964), впервые использовавшим представления психологов о мотивации человека в теории управления персоналом организации. В своем главном труде The Human Side of Enterprise ("Человеческая сторона предприятия", 1960) Макгрегор заявил, что любому управленческому решению или действию предшествуют те или иные предложения относительно человеческой природы и поведения, являющиеся ключевым моментом, определяющим индивидуальный стиль руководства конкретного менеджера. Эти предположения подразделялись им на две категории – "теорию X" и "теорию Y", ассоциируемые с идеями классической школы и школы человеческих отношений соответственно. В основе этого деления лежало различение по форме получения заданий, степени свободы в способах и сроках их выполнения, методам контроля их исполнения, степени включенности исполнителя в процесс принятия решений, дистанцированности руководителя от подчиненного и формализации их отношений, концентрации управленческих функций в руках руководителя.

"Теория X" представляла собой авторитарный взгляд на регуляцию организационного поведения работников, согласно которому:

• люди изначально не любят трудиться и при любой возможности избегают работы;

• у них нет честолюбия, а посему они стараются избавиться от ответственности, предпочитая, чтобы ими руководили;

• больше всего люди хотят защищенности;

• чтобы заставить людей трудиться, необходимо использовать принуждение, контроль и угрозу наказания.

Исходя из этих предположений, считал Макгрегор, руководители авторитарного типа как можно больше централизуют полномочия, структурируют работу подчиненных и почти не дают им свободы в принятии решений. Во имя обеспечения выполнения работы они могут оказывать на работников психологическое давление и даже угрожать им.

Альтернативная концепция, обозначенная Макгрегором как "Теория Y", концентрировалась на создании среды, благоприятствующей возникновению преданности организационным целям и предоставляющей возможность для максимального проявления инициативы, изобретательности и самостоятельности при их достижении. Иными словами, речь шла о демократическом стиле руководства, предполагающем использование творческих способностей подчиненных, гибкий контроль, отсутствие принуждения, стремление к ответственности, моральные стимулы, заинтересованность в труде, участие в управлении. Основой "Теории Y" выступали следующие утверждения:

• затраты физических и умственных усилий в процессе труда так же естественны, как при игре или отдыхе (если условия благоприятны, люди не только примут на себя ответственность, но и будут стремиться к ней);

• меры внешнего контроля не являются единственными средствами мотивации: при выполнении порученных ему задач человек осуществляет саморегуляцию и самоконтроль, направленные на достижение цели, относительно которой он принял на себя определенные обязательства;

• приобщение является функцией вознаграждения, связанного с достижением цели;

• способность к творческому решению проблем встречается часто, а интеллектуальный потенциал человека используется в условиях современного индустриального общества лишь частично.

Благодаря подобным предположениям демократичный руководитель предпочитает такие механизмы влияния, которые апеллируют к потребностям более высокого уровня (потребности в принадлежности, высокой цели, автономии, самовыражении и т.п.), и избегает навязывать подчиненным свою волю. Организация деятельности, предусмотренная в модели "Y", основывается на принципах делегирования и децентрализации полномочий и ответственности использования творческого потенциала работника, поощрения его инициативы. Подчиненные принимают активное участие в принятии решений и пользуются широкой свободой в процессе выполнения заданий. Назначение труда управленца видится, прежде всего, в формировании человеческих отношений, что предполагает обогащение содержания работы, ориентацию на вознаграждение, а не наказание работника, учет всего спектра его потребностей и ожиданий для стимулирования мотивации. Более того, теория "Y" возлагает ответственность за лень и индифферентность работников на руководство, избравшее ошибочные методы организации и контроля.

Выделив два противоположных стиля управления, Д. Макгрегор, по существу, описал прошлое и настоящее менеджмента.

Одна из самых характерных черт заключается в том, что теории Макгрегора не могут служить основой для научного исследования, ибо носят сугубо рекомендательный оттенок и говорят лишь о том, что и как нужно делать.

Макгрегор указывал на то, что лидерам необходимо адаптировать допущения его теории выборочно, учитывая уровень зрелости и зависимости ведомых. Незрелые или зависимые сотрудники нуждаются в более строгом контроле: к ним подходит большая часть допущений, составляющих "теорию X". Зрелые и независимые подчиненные не нуждаются в столь жестоком контроле, и допущения "теории Y" относятся в первую очередь к ним.

Современная социология организаций подчеркивает отсутствие одного единственного правильного стиля лидерства (руководства), подходящего ко всем ситуациям. Скорее, считает она, таких стилей множество.

В 1958 г. американские ученые Роберт Танненбаум и Уоррен Шмидт попытались проранжировать все многообразие стилей и получили своего рода "шкалу руководства", крайние точки которой обозначали:

1) лидера авторитарного типа, ориентированного на задачу, максимально использующего свою власть и минимально – свободу подчиненных;

2) лидера демократического типа, ориентированного на коллективное принятие решений, допускающего максимум свободы при минимуме власти.

Между ними на континууме располагались все другие стили поведения руководителей, адекватность использования которых зависела от ситуации и особенностей работников (рис. 1).



Факторами, определяющими стиль управления, назывались:

- индивидуальные характеристики руководителя: система его ценностных ориентаций, уверенность в своих подчиненных, индивидуальные предпочтения в области руководства, чувство безопасности в неопределенной ситуации;

- характер и поведение подчиненных. Как правило, руководитель дает своим подчиненным больше свободы в тех случаях, когда они: 1) имеют относительно высокую потребность в независимости; 2) готовы принять на себя ответственность за принимаемые решения; 3) сопротивляются неопределенности; 4) заинтересованы в решении проблемы; 5) понимают цели организации; 6) обладают необходимыми знаниями и опытом; 7) привыкли участвовать в принятии решений;

- ситуационные факторы: тип организации, эффективность рабочей группы, характер проблемы и ограниченность времени.

Менеджер принимает решение и объявляет его. Начальник определяет проблему, рассматривает альтернативные варианты ее решения, выбирает один из них, а затем докладывает о принятом решении своим починенным, которые должны его выполнить. Иногда для выполнения решения руководитель может прибегнуть к принуждению.

Менеджер "продает" свое решение. Руководитель берет на себя ответственность за определение проблемы и принятие решения. Однако он не просто объявляет о нем, а предпринимает ряд шагов для того, чтобы убедить подчиненных согласится с ним.

Менеджер знакомит с идеями, поощряет вопросы. Руководитель, принимающий решения, ищет поддержку своих идей, а потому предоставляет подчиненным возможность подробно познакомиться с его идеями и намерениями.

Менеджер представляет пробное решение, которое можно изменить. Этот тип поведения позволяет подчиненным влиять на принимаемое решение. Инициатива определения и диагностики проблемы остается за руководителем. Перед тем как встретиться с персоналом, он тщательно обдумывает проблему и принимает пробное решение. Для того чтобы принять окончательное решение, он выносит свои наработки на обсуждение коллектива и наблюдает за реакциями тех людей, которых это решение затрагивает.

Менеджер представляет проблему, рассматривает предложения, принимает решение. В этом случае подчиненные имеют возможность первыми предложить возможное решение проблемы. Изначальная задача руководителя – определить ее. Задача группы – расширить представление менеджера, предложив ему несколько возможных вариантов, из которых он сможет выбрать наиболее подходящий.

Менеджер определяет границы и просит группу принять решение. В этом случае менеджер передает группе право принимать решение, а иногда и сам становится ее членом. Однако прежде чем сделать это, он указывает, какую именно проблему следует решать, а также определяет границы, в рамках которых должно находиться принимаемое решение.

Менеджер позволяет группе принимать решение в определенных границах. Подобная ситуация характеризует крайнюю степень групповой свободы, которая встречается в формальных организациях достаточно редко (например в научно - исследовательских группах). Группа менеджеров или специалистов определяет проблему, проводит ее диагностику, разрабатывает альтернативные методы решения и выбирает из них один или несколько. Единственные ограничения, налагаемые на группу со стороны организации, определяются вышестоящим руководством менеджера группы.

В результате проведенных исследований Танненбаум и Шмидт пришли к двум выводам:

- успешным может считаться лишь тот руководитель, который в процессе работы учитывает факторы, определяющие модель его поведения в конкретный период времени (собственные характеристики, особенности индивидов и групп общения, цели компании, а также специфику внешнего социального окружения);

- успешный руководитель способен модифицировать свое поведение, действовать с учетом вышеупомянутых факторов и принимать решения, которые, по его мнению, наиболее уместны в данной ситуации.

Танненбаум и Шмидт подчеркивали, что важными характеристиками эффективного руководителя являются восприимчивость и гибкость в подходах к решению проблем и поведении. Они утверждали, что нельзя с уверенностью сказать, что успешным руководителем может быть только авторитарный или исключительно демократичный менеджер. Скорее, им может считаться тот, кто выбирает "золотую середину", тщательно оценивая и учитывая ситуационные факторы, определяющие наиболее правильное поведение в конкретный момент времени, и ведет себя в соответствии с ними.

В 1973 г. Танненбаум и Шмидт представили модифицированную модель шкалы лидерского поведения. Объясняя необходимость этого, авторы упоминали многочисленные изменения, произошедшие как в самих организациях, так и в окружающей их среде.

В новой модели Танненбаум и Шмидт учитывали влияние на стиль руководства внутренней среды организации, а также внешней социальной среды. Если изначально менеджер рассматривался как основное действующее лицо, определяющее функции группы, ответственное за их выполнение, осуществляющее контроль, а починенные – как индивиды, пользовавшиеся властью исключительно по воле руководителя, то теперь подчеркивалось, что баланс во взаимоотношениях между менеджером и его подчиненными – а вернее, рядовыми сотрудниками – достигается путем прямого или опосредованного взаимодействия двух сторон. Новый континуум показывал, что степень свободы руководителя и рядового сотрудника все время меняется в зависимости от их взаимоотношений и внешних воздействий.

Шкала лидерского поведения стала классической схемой. Она очень удобна и наглядна, поэтому часто применяется на практике. Социолог получает данные, указывающие, что делает лидер (руководитель) в группе, как он принимает решения, на какой стиль руководства ориентируется, и определяет, к какой позиции на шкале его следует отнести. Если он принимает решения единоначально, то речь идет об авторитарном лидере; если он только обозначает границы недопустимого, а во всем остальном предоставляет подчиненным полную свободу действий – он демократ.

Сторонник доктрины "человеческих отношений", коллега Херцберга и Макгрегора, американский психолог, исследователь проблем организаций, организационного поведения и управления Ренсис Лайкерт (1903-1981) разработал собственную теорию стилей руководства.

В процессе исследований Лайкерт обнаружил, что наблюдаемые различия в эффективности деятельности организаций определяются тем, с каких позиций руководство подходит к организации работы сотрудников. С помощью опроса лидеров и их подчиненных было выявлено два стиля руководства: руководство, ориентированное на выполнение задачи, и руководство, ориентированное на взаимоотношения со служащими, подбор кадров и работу с ними. "Лидер, ориентированный на работу, – писал Лайкерт, – предпочитает тщательно контролировать своих подчиненных, при этом он использует поощрения, наказания и всю имеющуюся у него власть для того, чтобы повлиять на своих подчиненных. […] забота о людях рассматривается как совершенно излишняя деталь, на которую лидер не может позволить себе обращать внимание. Лидер, ориентированный на работников, считает возможным делегировать полномочия своим подчиненным. Подобные лидеры предпочитают создавать своим подчиненным комфортные условия для выполнения заданий. Они уделяют большое внимание и придают первостепенное значение продвижению своих подчиненных, их личностному росту и достижениям". Иными словами, руководитель, сосредоточенный на работе, заботится прежде всего о проектировании задачи и разработке системы вознаграждений для повышения производительности труда. В противоположность этому, первейшей заботой руководителя, сосредоточенного на человеке, являются люди. Проблемы повышения производительности труда рассматриваются такими руководителями сквозь призму совершенствования человеческих отношений, взаимопомощи, максимального участия работников в принятии решений.

В 1967 г. в продолжение своих исследований Лайкерт обобщил реальные методы управления и предложил четыре базовых стиля руководства, расположив их на некотором континууме от 1 до 4 (рис. 2). Рассматриваемые им системы, или модели, управления организацией различались по способу контроля, степени концентрации власти, распределению ответственности и дистанцированности руководителя от подчиненных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Система 1 | Система 2 | Система 3 | Система 4 |
| Эксплуататорско-авторитарная | Благосклонно-авторитарная | Консультативно-демократическая | Основанная на участии |

Рис. 2. Системы управления организацией

В системе 1 все организационные решения принимаются руководством. Руководитель-автократ не доверяет подчиненным, редко подключает их к принятию решений, а задачи (как и способы их решений) "спускает" сверху уже готовыми. В организации, ориентированной на эту систему, жестко заданы правила выполнения конкретных работ. В качестве факторов, побуждающих людей к труду, используются давление, принуждение, страх и угроза наказания. Вознаграждения здесь случайны, как, впрочем, и взаимодействие руководителя с подчиненными, которое строится на взаимном недоверии. Формальная и неформальная организации находятся в состоянии противоборства.

Система 2 предполагает, что руководство удостаивает подчиненных определенного доверия: часть решений делегируется вниз, но принимаются они в строго предписанных рамках. Вознаграждение здесь действительное, а наказание – потенциальное, и оба используются для мотивации работников. Взаимодействие осуществляется в терминах снисходительности со стороны руководителя и осторожности – со стороны подчиненного. Неформальная организация существует, но лишь отчасти противостоит формальной.

В системе 3 руководство проявляет значительное, но не полное доверие к своим подчиненным. Общие вопросы решаются наверху, частные делегируются вниз. Кроме систематического вознаграждения и случайных наказаний для мотивации работников используется возможность некоторого участия в процессе принятия решений. Потоки коммуникации в организации направлены как вверх, так и вниз, однако содержание передаваемой информации ограничивается той, которую хочет услышать руководство. Умеренное взаимодействие руководства и рядовых сотрудников характеризуется как доверительное и откровенное, но с примесью элементов страха. Неформальная организация может и не возникнуть, но если она существует, то имеет место ее частичное несовпадение с организацией формальной.

Система 4 строится на полном доверии. По мнению Лайкерта, именно она является самой действенной из всех рассмотренных им систем. Процесс принятия решений носит здесь групповой характер: он рассредоточен по всем уровням, хотя и интегрирован. Поток коммуникаций идет не только сверху вниз, но и по горизонтали. Работники мотивируются посредством участия в процессе принятия решений, касающихся определения целей организации, форм стимулирования и методов организации труда. Имеет место дружественное взаимодействие, характеризующееся высоким уровнем взаимного доверия. Формальная и неформальная организации, как правило, совпадают. Руководители системы 4 соответствуют руководителям, поощряющим участие работников в управлении. Кроме того, в противоположность руководителям системы 1, ориентированным на работу, они ориентированы на человека.

Согласно Лайкерту, для развития организации в направлении четвертой модели управления руководству необходимо: 1) соблюдать принцип "поддерживающих" отношений; 2) придерживаться коллективных методов принятия решений; 3) ставить высокие производственные цели. Это означает, кроме всего прочего, что взаимодействие между сотрудниками организации должно носить групповой, а не просто линейный, иерархический характер по типу "руководитель – подчиненный".

Преимущество концепции Лайкерта состоит в том, что ее можно легко операционализировать и использовать в социологическом исследовании.

Лайкерт разработал также оригинальную теорию, в которой установил три типа переменных, определяющих долговременную эффективность организации: причинные, промежуточные и результирующие переменные (рис. 3). К причинным переменным он относил внутри организационные факторы, находящиеся под контролем администрации. Промежуточные переменные обозначали человеческие ресурсы организации. Наконец, результирующие, т.е. зависимые, переменные выражали конечный результат действий.

Лайкерт представил модель эффективного управления как воздействие стимулов (первый тип переменных) на ресурсы (второй тип), создающее на выходе определенный результат (третий тип). Подобная модель объясняет, почему попытки непосредственного воздействия на промежуточные переменные, как правило, не приводят к успеху. Правильнее оказывать влияние на них через изменение причинных факторов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Причинные переменные |  | Промежуточные переменные |  | Результирующие переменные |
| Стиль истратегия управления, структура организации и ее цели, тип и состояние технологии |  | Традиции рабочей группы, мотивы поведения, цели и ценности индивидов, ожидания и ролевые распределения |  | Производительность труда, прибыль, цена и себестоимость продукции, заработная плата, текучесть кадров, отношения с профсоюзами и потребителями |

Рис. 3. Переменные, определяющие долговременную эффективность организации

Вред для компании, возникающей вследствие нарушения модели Р. Лайкерта, очевиден. Руководитель стремится любой ценой повысить производительность или получить прибыль (результирующие показатели), оказывая давление на поведение работников (промежуточные факторы), не позаботившись предварительно об улучшении организации и условий труда, решении жилищной проблемы, подборе квалифицированных кадров (причинные переменные). В конечном итоге он добьется временных успехов, сделает себе карьеру, но межличностные отношения постепенно ухудшаются.

Восстановление же нарушенного равновесия в организации потребуют гораздо больших усилий и материальных затрат, нежели достижение кратковременного успеха. По данным исследования Р. Лайкерта, в небольших организациях на восстановление социально – психологического климата уходит от года до 3 лет, в крупных – до 7 лет.

Опытный руководитель знает: то, как он представляет себе свой стиль поведения, не имеет никакого значения.

Подчиненные будут вести себя в соответствии с их собственными представлениями о стиле руководства.

Руководитель может быть искренне убежден в том, что он "демократ", хотя на самом деле его действия оцениваются подчиненными в терминах модели "руководитель, ориентированный на задачу". Чтобы считаться эффективным руководителем, он должен знать, каким видят его окружающие.

2.3 Эмпирическая школа управления

Рассматривая историю становления и развития западной социологии менеджмента нельзя не упомянуть эмпирическую школу управления – рационалистическое, прагматически настроенное, междисциплинарное направление, ориентированное на улучшение функционирования организаций. Эмпирическая школа возникла в середине 60-х гг. ХХ в. и объединила ряд управленцев – практиков и консультантов в области управления. Изначально целью нового направления, возникновение которого связывают с опубликованием в 1964 г. статьи Г. Кунца "К созданию объединенной теории организации", было выявление условий и установление границ применения в управленческой практике принципов, выдвинутых различными школами теории организаций. Наиболее яркими представителями эмпирической школы считаются Э. Дэйл, С. Дэвис, П. Друкер, Г. Кунц, Р. Фэлк, а также американский топ-менеджер, президент "А.Л. Смит айрон компании" (Массачусетс) Луис Ньюмен. В своей книге "Некоторые аспекты философии менеджмента", вышедшей в 1959 г., он утверждал, что философия менеджера гораздо важнее для успеха, чем планирование, методы работы, знания, умения и навыки. Ньюмен отмечал, что будущие действия менеджера управляются принципами и методами. Это напоминает планирование поездки: обычно, прежде чем выбрать, как ему ехать, человек решает, куда он хочет поехать. Подобным образом в бизнесе необходимо сначала принять философские решения о принципах, которыми человек будет руководствоваться, а затем уже планировать решение каких-либо специфических проблем. Ньюмен подчеркивал ситуационный характер предложенной им философии, которую он рассматривал как обобщение принципов, которыми руководствовалась его компания. Возможно, говорил он, что в других отраслях она будет выглядеть несколько иначе.

Первый принцип Ньюмена гласит: "Хорошие отношения между служащими вытекают из разумной организационной структуры". Под организационной структурой Ньюмен имел в виду правильное распределение функций между всеми участниками процесса производства, установление определенной ответственности каждого лица за возложенные на него обязанности наряду с предоставлением ему соответствующих прав. Благодаря этому, полагал он, руководителю нет необходимости постоянно выяснять и устанавливать взаимоотношения между служащими и объединять их, поскольку каждый из них знает свою работу. Ньюмен идет дальше и делает вывод о том, что "разумная организационная структура" не только позволяет решать вопросы организации работы данного предприятия, но и помогает наладить "хорошие отношения между служащими" в целом.

Второй принцип – "судьба людей в организации должна зависеть от мнения более чем одного человека". Сам автор признавал, правда, что этот принцип гораздо легче объявить, чем реализовать на практике.

Третий принцип – "выдвигать на руководящую работу следует наиболее способных людей. Ньюмен не мог не признать, что очевидная справедливость этого принципа не является достаточным условием его осуществимости. Он указывал на гносеологические трудности: зачастую бывает сложно определить, кто в действительности больше всего заслуживает продвижения по службе. Необходимо, подчеркивал Ньюмен, учитывать работоспособность, старательность, стаж, возраст и т.п. Нельзя забывать о том, что даже очень прилежный, квалифицированный работник, хорошо справляющийся с работой, может не обладать качествами, необходимыми для выполнения других, более сложных обязанностей.

Ньюмен подчеркивал первостепенную важность правильного решения этого вопроса, задевающего интересы многих "возможных кандидатов", и предлагал подходить к выдвижению людей, руководствуясь следующими правилами: во-первых, необходимо оценить, что делает или сделал данный работник в том направлении, в котором ему предстоит работать в дальнейшем; во-вторых, следует проводить различие между "широким опытом" и "повторяемым опытом" ("двадцатилетний опыт" может оказать в действительности лишь опытом одного года, повторяемым двадцать раз); в-третьих, искать кандидата для выполнения работы на стороне необходимо лишь в том случае, если в организации действительно нет человека, подходящего для этой цели; в-четвертых, если имеются два или более равноценных кандидата, претендующих на одну и ту же должность, следует остановить свой выбор на самом молодом из них.

Заключение

Подводя итог рассмотрению "классических" теорий, можно сказать, что, несмотря на значительные различия, между ними существует целый ряд черт, объединяющих их друг с другом. Они рассматривают организацию как чисто формальную, а управление, соответственно, как конструирование и проведение в жизнь набора строго определенных правил, предписаний и рекомендаций, обязательных для всех членов организации. Такая система носит принудительный характер, а структурные элементы организации должны функционировать как хорошо отлаженный безличностный механизм. Вся организация в целом носит закрытый, замкнутый характер.

Основные постулаты классических теорий организации базируются на одностороннем представлении о человеческой природе и мотивах поведения индивида. Индивид в такой организационной системе функционирует фактически изолированно и объединен с другими членами организации исключительно формальными экономическими связями.

Несмотря на огромную популярность и высокую эффективность классических теорий организации, в 30-е годы они подвергаются усиливающейся критике, основным мотивом которой выступает требование гуманизации труда. Альтернативой "классическим" теориям предлагается доктрина "человеческих отношений", последователи которой заявили, что поведение людей не инвариантно, а зависит от многих организационных и психологических факторов. В противовес "классическим" теориям, акцентировавшим незыблемость власти и авторитета руководства, теперь раздаются призывы к гуманному отношению к подчиненным, утверждается необходимость уважения к личности работника и демократизации управления в целом.

Анализ основных социологических концепций менеджмента наглядно показывает, что в значительной мере основные положения и принципы современной организации являются тем или иным вариантом классических, гуманистических и ситуационных представлений. При этом классические принципы организационного дизайна до сих пор являются стержнем построения большинства крупных промышленных организаций, обеспечивающих своей деятельностью жизнь подавляющего большинства населения Земли.

Разумеется, значительные расхождения имеются не только во взглядах разных школ, но и между представителями одних и тех же направлений. Вместе с тем, в каждом подходе не только обобщается большой опыт исследований и практического руководства организациями, но и заключается определенная эвристическая ценность, стимулирующая дальнейшее развитие знания.

Литература

1. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Академический Проект, 2005. – 1136 с.

2. Сергейчук А.В. Социология управления: Учебник. – СПб.: Издательский дом "Бизнес-пресса", 2002. – 240 с.

3. "Классические теории организации" по материалам сайта института экономических преобразований и управления рынком: http://www.socioego.ru.