

ДИАЛЕКТИКА СИСТЕМНОГО ПОДХОДА С ПОЗИЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

В статье обосновывается необходимость дальнейшего развития системной методологии на основе интеграции и единства знаний, сосредоточенных в рамках системного, синергетического, стратегического, ресурсного, ценностного, функционального и процессного подходов; предлагается механизм реализации нового или интегрированного системного подхода, основанный на концепции конкурентоустойчивости организации.

Ключевые слова: системный подход, система управляющая, системообразующий фактор, целостность, упорядоченность, взаимодействие, синергетический эффект, совокупный потенциал организации, ценность, полезность для потребителя, развитие человеческого потенциала, конкурентоустойчивость.

Современная наука рассматривает любую организацию, осуществляющую деятельность по производству продуктов и услуг, и управление ею с позиций системного подхода. Система управления трактуется как упорядоченная совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, выделенная из внешней среды и объединенная единством цели или общими правилами поведения, созданная для реализации функций управления организацией [1,4,5]. Упорядоченность проявляется в том, что система разделена на подсистемы и элементы, за которыми закреплены определенные функции и задачи, а ответственность за их реализацию возложена на конкретных менеджеров.

В свое время системный подход совершил революцию в науке и практике управления. Но времена меняются, меняются условия и правила ведения бизнеса. Одним из существенных недостатков системного подхода является то, что теория систем не раскрывает истинного системообразующего фактора, поскольку взаимодействие, само по себе, таковым не является. Именно этим объясняется возникновение различных научных подходов, по сути пытающихся более глубоко проникнуть в суть системного. В этой связи, системный подход требует дальнейшего развития, обусловленного необходимостью интеграции с другими научными подходами и точками зрения. Заслуживают внимания такие подходы, как синергетический; стратегический; ресурсный, ценностный, функциональный и процессно-ориентированный.

Сегодня менеджеры должны иметь дело со всей бизнес - системой целиком, а не лишь с отдельными ее частями, не только для того, чтобы

оживить и придать силу самому существованию организации, но и чтобы наделять реальной энергией процесс стратегического развития.

С позиций синергетического подхода система управления – это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей (элементов), каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого, и объектом которой являются, прежде всего, люди и коллективы людей, их взаимосвязи, отношения, деятельность.

Синергетический подход, в основе которого лежит идея самоорганизации систем рассматривается как дальнейшее развитие системного подхода, который дает менеджменту новые возможности для исследования и осуществления управленческой деятельности.

Суть самоорганизующих процессов заключается в самосоздании, самосохранении, самосовершенствовании и самовоспроизведении порядка в структуре и функционировании системы. Развитие производственной подсистемы обуславливает разноуровневое и в то же время параллельное, непротиворечивое существование процессов качественных и количественных изменений. Поэтому управленческое воздействие в таких сложноорганизованных системах должно быть построено в соответствии с существом внутренних развивающихся тенденций, обеспечивая консолидацию всех элементов системы и ориентируя ее на выживание, стабильность и развитие [2].

Стратегический подход. Непредсказуемость и изменчивость внешней среды требуют от современного менеджмента расширения сферы ответственности менеджеров, в связи с необходимостью учета множества факторов, влияющих на деятельность организации, и ее результаты:

как внутренние, так и внешние, как подконтрольные, так и полностью от нее независимые. В этой связи стратегический подход необходим в управлении как по вертикали (на всех иерархических уровнях), так и по горизонтали (управление функциональными областями). Ключевым фактором успеха функционирования предприятия становится человеческий фактор.

Диалектика такова, что ростки нового зарождаются и развиваются внутри старой формации. Современная ситуация характеризуется тем, что рынки становятся все более дифференцированными, стандартизация продуктов и услуг, характерная для 20-го века, заканчивается, изменения во внешней среде все более интенсивны. Необходимость поспевать за все более ускоряющимися изменениями в мире требует от людей уже не столько исполнительности, сколько инициативы, креативности и высокой заинтересованности в конечном результате. В этих условиях на первое место выступают человеческие ресурсы, способности людей, их ценности, человеческие качества, поэтому парадигма менеджмента изменится и будет направлена на развитие потенциала людей, создание условий для максимальной реализации их способностей.

В развитии стратегического подхода в управлении организацией целесообразно определиться с тем, что задача стратегического управления состоит уже не только в обеспечении такого взаимодействия организации со средой, которое позволяло бы ей поддерживать потенциал на уровне, необходимом для достижения целей, и тем самым давало бы ей возможность выживать в долгосрочной перспективе, но в устойчивом развитии совокупного конкурентного потенциала в целях обеспечения экономического долголетия.

С позиций стратегического подхода управление организацией опирается на человеческий потенциал, как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, гибко реагирует и проводит своевременные изменения в организации, отвечающие вызовам со стороны окружения и позволяющие добиваться конкурентных преимуществ, что в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей.

С точки зрения ресурсного подхода организация рассматривается как совокупность ресур-

сов и способностей, определяющих траекторию ее развития. Учитывая то, что в каждом отдельном случае набор ресурсов, способностей и методов их использования уникален, секрет эффективности деятельности заключается в умелом использовании собственных отличий и создании на этой основе конкурентных преимуществ.

Ресурсный подход показывает необходимость и обязательность оценки организации с точки зрения использования ресурсов и способностей, от объективности и достоверности которой будет зависеть качество управленческих решений. И чем более непредсказуема внешняя среда, тем более возрастает вероятность того, что именно внутренние ресурсы и способности организации станут фундаментом экономического долголетия.

Ресурсные теории предполагают, что существует некий комплекс ключевых ресурсов, которые управляют всеми остальными ресурсами. Таким ключевым ресурсом является управление как главное средство, контролирующее и организующее распределение других ресурсов.

В соответствии с ресурсным подходом происходит управление уникальным портфелем ресурсов (процессами распределения ресурсов) и формированием способностей с целью создания конкурентных преимуществ. И, таким образом, создание конкурентного преимущества означает формулирование и реализацию стратегии, которая бы опиралась на уникальность портфеля ресурсов и способностей каждой фирмы. От качества управленческих решений относительно использования имеющихся в организации ресурсов зависит стратегический успех или стратегическую неудачу организации.

Ценностный подход следует рассматривать с позиций управления изменениями и с позиций парадигмы бережливого производства.

С позиций управления изменениями основной принцип оптимизации бизнес-процессов состоит в одновременном повышении качества управления процессами и снижении себестоимости товаров (услуг). Это достигается за счет более тонкого сегментирования потребителей и ориентации всех бизнес-процессов на генерацию идей, соответствующих или упреждающих ожидания выбранного сегмента потребителей.

С позиций бережливого производства ценность товара или услуги может быть определена только конечным потребителем, и толь-

ко создание такой ценности оправдывает существование производителя в глазах потребителя. Идеологи бережливого производства рассматривают ценность как полезность, присущую продукту с точки зрения потребителя. Деятельность организации при таком подходе можно классифицировать так: материалы, работы, операции и процессы, добавляющие ценность для потребителя, и материалы, работы, операции и процессы, не добавляющие ценности для потребителя. Следовательно, всё, что не добавляет ценности для потребителя, классифицируется как потери, и должно быть устранено. Поэтому в рамках бережливого производства выделяется несколько уровней потока создания ценности: на уровне отдельных процессов, отдельной компании, нескольких компаний и, наконец, на уровне полной цепочки создания ценности.

Значительный акцент парадигма бережливого производства делает на организационном развитии компании, человеческом факторе, управлении изменениями, развитии организационной культуры и т.п.

Таким образом, ценностный подход заключается в управлении потоками создания ценностей для потребителей на основе оптимизации бизнес-процессов при одновременном повышении качества управления процессами и снижении себестоимости товаров (услуг).

Функциональный подход, разработанный еще Фредериком Тейлором, в свою очередь, заключается в том, что потребность рассматривается как совокупность функций, которые нужно выполнить для ее удовлетворения. И, если функции разрабатываются от потребностей, то иногда создаются совершенно новые оригинальные объекты.

Целесообразно объединить рассмотрение функционально-ориентированного и процессно-ориентированного подходов, поскольку процесс управления является общей суммой всех функций, серией непрерывных взаимосвязанных действий, и процессный подход рассматривает функции управления как взаимосвязанные.

При функциональном подходе к управлению за каждой структурной единицей закреплен ряд функций, описана область ответственности, сформулированы критерии успешной и неуспешной деятельности. Как правило, горизонтальные связи между структурными еди-

ницами слабы, а вертикальные связи по линии «начальник-подчиненный» — сильны.

При процессном подходе к управлению каждая структурная единица обеспечивает выполнение конкретных бизнес-процессов, в которых она участвует. Обязанности, область ответственности, критерии успешной деятельности для каждой структурной единицы сформулированы и имеют смысл лишь в контексте конкретного бизнес-процесса. Горизонтальные связи между структурными единицами при таком подходе значительно сильнее, чем в случае функционального подхода. Вертикальные связи несколько слабее.

Современные организации характеризуются сложной структурой управления, в рамках которой ответственность за выпуск конечного продукта распределяется между несколькими структурными единицами. Очевидны в данном случае преимущества процессного подхода, особенно для организаций, действующих на рынках с высоким уровнем конкуренции, когда бизнес-процессы приходится часто менять. Однако каждый частный бизнес-процесс реализуется посредством выполнения определенного набора функций как основных, так и специфических.

Таким образом, с позиций функционально-процессного подхода управление — это процесс, являющийся общей суммой всех взаимосвязанных функций, посредством которых реализуются ориентированные на потребности бизнес-процессы.

Учитывая то, что каждый из рассмотренных научных подходов представляет собой развитие лишь отдельных аспектов системного, целесообразно выделить наиболее значимое из них и определить его содержание и особенности, а также сущностные характеристики управления организацией (таблица 1).

Собственно каждый из подходов преследует одну и ту же цель управляющей системы — выработка управляющих воздействий $U(t)$, которая не должна противоречить цели объекта управления и, при этом, учитывать влияние внешней среды. А также эти подходы подчиняются одному закону управления:

$$U(t) = F_y[w(t-1), u, n],$$

где F_y — закон управления для данной системы управления, заключающийся в оценке несоответствия выходов объекта управления и модели результата и выработке решений по их устранению;

u — свойства управляющей системы;

n — свойства внешней среды.

Однако, обращает на себя внимание тот факт, что констатируя высокую зависимость деятельности организаций и ее результатов от влияния внешней среды, тем не менее, подходы делают акцент на необходимости развития потенциала внутренней среды и повышения уровня внутрипроизводственного взаимодействия (организационного синергизма), как основы формирования устойчивых конкурентных преимуществ, и по вертикали и по горизонтали.

Организация, производящая продукты и/или услуги, как искусственно созданный людьми объект, значительно отличается от других систем и, прежде всего, тем, что вопреки закону онтогенеза ее жизненный цикл может быть практически бесконечным за счет упреждающего развития управления. Поэтому с точки зрения управления такой организацией системный подход должен более глубоко прони-

кать в суть явлений и объектов и охватывать значительно больше аспектов функционирования и развития.

В этой связи, новый, или интегрированный, системный подход должен обеспечить синергетическое объединение наиболее значимых моментов названных научных подходов и интегрировать их в себе: полезный результат (ценность); взаимодействие, измеряемое вкладами элементов; целостность; упорядоченность, эмергентность; гомеостазис; онтогенез (ЖЦ); эффективность; синергетический эффект; люди и отношения; креативность; развитие ЧП; способности; компетенции; бизнес-процессы; совокупный конкурентный потенциал; уникальность; ресурсы. Методологическая экспансия системного подхода обеспечивает единство знания, которое в первом приближении, может быть выражено следующим образом:

Таблица 1. Развитие системного подхода с позиций управления

Научные подходы	Сущность управления с позиций подхода	Характерные атрибуты
Системный	Систему управления - упорядоченная совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, выделенную из внешней среды и объединенную единством цели или общими правилами поведения, созданную для реализации функций управления организацией	Целостность. Упорядоченность. Взаимодействие. Эмергентность. Гомеостазис. Эффективность
Синергетический	Система управления – это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей (элементов), каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого, и объектом которой являются, прежде всего, люди и коллективы людей, их взаимосвязи, отношения, деятельность	Взаимодействие, измеряемое вкладами элементов. Синергетический эффект. Гомеостазис. Онтогенез. Целостность. Упорядоченность. Эмергентность. Люди. Отношения
Стратегический	Управление организацией, опирающееся на человеческий потенциал как основу организации, ориентирующее производственную деятельность на запросы потребителей, гибко реагирующее на вызовы внешней среды, осуществляя своевременные изменения в организации, развивая конкурентные преимущества	Потребности. Способности. Компетенции. Конкурентные преимущества. Совокупный конкурентный потенциал. Онтогенез(ЖЦ) Креативность. Развитие ЧП
Ресурсный	Управление уникальным портфелем ресурсов (процессами распределения ресурсов) и формированием способностей формирование целью создания конкурентных преимуществ	Уникальность. Ресурсный потенциал. Формирование способностей. Рациональность. Конкурентные преимущества
Ценностный	Управление потоками создания ценностей для потребителей на основе оптимизации бизнес-процессов при одновременном повышении качества управления процессами и снижении себестоимости товаров (услуг)	Ценность. Ориентация на потребности. Бизнес-процессы, Организационное развитие. Человеческий фактор. Качество. Эффективность
Функционально-процессный	Управление – это процесс, являющийся общей суммой всех взаимосвязанных функций, посредством которых реализуются ориентированные на потребности бизнес-процессы	Ориентация на потребности. Ответственность. Бизнес-процессы. Функции. Результат

1. Любая организация - это гибкое интегрированное целое, в котором упорядоченность, где каждый структурный элемент занимает строго определенное место и имеет свое назначение, во взаимодействии внося вклад в общие результаты деятельности, сохраняется ограниченный период времени в конкретных условиях функционирования. При изменении этих условий происходит стимулирование активирующих механизмов, возникает активный подбор новых элементов, изменяются методы ведения деятельности и управления ею, и возникает новая упорядоченность.

2. Системой можно назвать только такой комплекс избирательно вовлеченных элементов, у которых взаимодействие и взаимоотношения принимают характер взаимодействия, направленного на получение фокусированного полезного результата [3].

3. Системообразующий фактор – это конкретный результат деятельности системы, для получения которого в организациях создаются специальные механизмы. Центральным звеном становится «полезность результата» (ценность) и «оценка полезности результата» (оценка ценности). Поэтому система пытается сформировать содержание результата в виде определенной модели, предваряя его появление.

4. Организация, как сложная система, является частью еще более сложной системы – внешнего окружения, определяющего условия и цели ее существования. Нарастание динамики и конкуренции, характерные для современного окружения требуют от организаций освоения технологий, обеспечивающих знание явных и неявных внешних признаков, предшествующих изменениям, чтобы таким образом создать «целостное видение мира» и эффективно взаимодействовать с внешней средой.

Управление с позиций интегрированного системного подхода - это управление формированием и развитием совокупного потенциала организации на основе выявления: скрытых возможностей и преобразования их в способности; продумывания формулы эффективности бизнеса (систе-

мы индикаторов и показателей, на основе которых можно оценить его состояние) и гибкого подхода к организации всех процессов создания ценностей для потребителей и распределения ресурсов; повышения уровня внутрипроизводственного взаимодействия и генерации творчества, создающих устойчивые конкурентные преимущества и основы экономического долголетия.

Системный подход, как и любой другой научный подход, представляя собой совокупность основных способов получения новых знаний и методов решения задач, только задает правильное направление, и для его реализации необходимы специальные механизмы.

Для реализации интегрированного системного подхода представляется целесообразным использовать концепцию конкурентоустойчивости, которая представляет собой способность организации формировать и использовать в долгосрочной перспективе совокупный конкурентный потенциал, обеспечивающий выгодное рыночное положение и представляющий собой совокупность ресурсов, процессов и инструментов, определяющих возможности, границы и эффективность деятельности организации в условиях динамичного окружения.

Функциональная модель реализации концепции конкурентоустойчивости организации



Рисунок 1. Функциональная модель реализации концепции конкурентоустойчивости организации

В этой связи, концепция конкурентоустойчивости заключается в развитии совокупного потенциала организации на основе повышения эффективности и синергии внутрипроизводственного взаимодействия с учетом влияния внешней среды. По сути, это поиск внутренних и внешних скрытых возможностей, способностей, сил организации и создание условий для их эффективного проявления на основе интеграции стратегической и операционной функциональности (рисунок 1).

Соответственно, совокупный потенциал организации следует рассматривать, как совокупность потенциалов ее внутренних ресурсов (человеческих, организационных, управленческих, экономических, финансовых, производственных, технологических, информационных, интеллектуальных, экологических и проч.), способных во взаимодействии предоставлять новые конкурентные преимущества при создании ценностей, удовлетворяющих потребителя.

01.10.2011

Список литературы:

1. Акоф Р.Л. Системы, организации и междисциплинарные исследования. – В кн.: Исследования по общей теории систем. М., 1969, с. 143–144.
2. Алиев В.Г. Теория организации / Под ред. В.Г.Алиева. – М.: Луч, 1999. – 416 с.
3. Анохин П.К. Принципиальные вопросы общей теории функциональных систем. Принципы системной организации функций. М., «Наука», 1973, с. 5–61.
4. Берталанфи Л. Общая теория систем – критический обзор. – В кн.: Исследования по общей теории систем. М., 1969, с. 23–24
5. Эшби У. Р. Общая теория систем как новая научная дисциплина. – В кн.: Исследования по общей теории систем. М., . 1969, с. 125–142.

Сведения об авторах:

Зеленцова Лидия Сергеевна, профессор кафедры управления персоналом, сервиса и туризма,
доктор экономических наук
460018, г. Оренбург, пр-т Победы, 13, ауд. 6405, тел.: (3532) 372448, e-mail: up_osu@mail.ru

UDC 005.22**Zelentsova L.S.**

State management university, e-mail: up_osu@mail.ru

DIALECTICS OF SYSTEMATIC APPROACH OF ORGANIZATION MANAGEMENT

The author reveals the need for further development of system methodology based on integration and unity of knowledge focusing through a systemic, synergy, strategic, resource, value, functional and process approaches; she proposes mechanism for the implementation of new or integrated system approach, based on the concept of commercial stability.

Key words: systemic approach, management system, system building factor, integrity, orderliness, interactions, synergies, the combined capacity of the organization, value, usefulness for the consumer, human potential development commercial stability.

Bibliography:

1. Akof R.L. Systems, organizations and interdisciplinary research. – In book: Researches on the general theory of systems., М., 1969, p. 143–144.
2. Aliev V.G. The theory of organization: Textbook / edited by V.G, Galiev. – М.: Luch, 1999. – 416 с.
3. Anokhin P.K. Principle questions of of the general theory of functional systems. Principles of the system organization of functions. М., «Наука» », 1973, p. 5–61.
4. Bertalanfi L. General theory of systems – critical sketch. – In book: Researches on general theory of systems М., 1969, p. 23–24
5. Ashby U.R. General theory of systems as a new science discipline. – In book: Researches on general theory of systems М., 1969, p. 125–142.