

Тема 1. Концептуальные подходы к науке о менеджменте: теория, предмет, методология, методы

1. *Введение*
2. *Сущность и специфика менеджмента как научной дисциплины*
3. *Подходы к определению содержания теории менеджмента*
4. *Содержание теории и роль различных знаний при ее разработке*
5. *Заключение*

Введение

Цель: раскрыть комплексный характер менеджмента как научной дисциплины, многообразие мнений по поводу сущности и содержания его теории требуют периодической систематизации знаний об этом феномене.

Практика управления, возможно, больше чем какая-либо другая область деятельности нуждается в теоретической поддержке. Комплексный характер менеджмента как научной дисциплины, многообразие мнений по поводу сущности и содержания его теории требуют периодической систематизации знаний об этом феномене.

Менеджмент (управление) - это процесс, направленный на достижение целей организации посредством упорядочения преобразований исходных субстанций или ресурсов (труда, материалов, денег, информации и т.п.) в требуемые результаты (изделия, услуги). Как известно, менеджеры воздействуют прежде всего на главный элемент организации - людей, координируя их деятельность. Эффективность менеджмента определяется как соотношение результатов работы и использованных для их получения ресурсов.

Менеджеры, осуществляющие управление не имея научных знаний, вынуждены полагаться лишь на опыт, интуицию и везение. Однако опыта многим из них не хватает. Менеджеры лучше руководят и достигают более высоких результатов, если владеют теорией менеджмента и умело применяют свои знания на практике.

Сущность и специфика менеджмента как научной дисциплины

Теория менеджмента – это научная дисциплина, которую можно охарактеризовать как аккумулярованные и по определенным правилам логически упорядоченные знания, представляющие собой систему принципов, методов и технологий управления, разработанных на основе информации, полученной как эмпирическим путем, так и в результате исследований в различных областях науки.

Теория менеджмента отличается следующими особенностями:

- ориентирована на решение практических задач;
- имеет междисциплинарный характер;
- разрабатывается в международном масштабе.

Менеджмент предназначен для решения практических задач. Он нацелен на исследование и разработку правил эффективного управления с целью достижения высоких результатов, являющихся критерием его качества. Отсюда вытекают следующие требования к теории менеджмента:

- во-первых, она должна предоставлять работникам, занятым практической деятельностью, знания, помогающие им повысить уровень управления;
- во-вторых, способствовать повышению квалификации менеджеров и особенно подготовке претендентов на эти должности;
- в-третьих, определять области и проблемы, требующие дальнейшего изучения и разработки в целях содействия развитию познавательной базы.

Теория менеджмента - молодая научная дисциплина, систематическая разработка ее основ начата относительно недавно. Она стала предметом академических исследований в основном в XX в. при этом интенсивное изучение началось лишь после второй мировой войны.

Теория разрабатывалась быстро и во многих направлениях. Однако существует ряд нерешенных проблем, касающихся терминологии, определения масштабов теории, обоснования принципов и т.п. Некоторые утверждения носят общий характер и недостаточно точны. И все же, несмотря на определенные недостатки, современные достижения теории менеджмента в значительной степени могут помочь практике управления.

Менеджмент - междисциплинарная отрасль науки. Это не означает, что он является эклектической наукой. У него есть собственный источник познания (практика), пополняемый знаниями различных научных дисциплин, без которых менеджмент не смог бы развиваться. Междисциплинарность - одна из основных причин, вызвавших информационный взрыв в области управления.

Можно выделить следующие источники познания, используемые менеджментом:

1. Первоначально и затем в течение нескольких десятилетий менеджмент в основном подпитывался информацией, получаемой в ходе управленческой деятельности, иными словами, его источником служили эмпириче-

ские знания. Подавляющее большинство авторов публикаций представляли менеджеры, желавшие поделиться своим опытом. Опыт менеджеров и сейчас является важным источником познания и содействует созданию теории менеджмента.

2. До начала 50-х годов наука мало способствовала развитию менеджмента. Однако следующие десятилетия ознаменовались ее бурной активностью. Теорию менеджмента обогатили различные научные дисциплины. Наибольший вклад внесли психологи, социологи, антропологи, математики (прежде всего специалисты в области исследований операций и "науки управления"). Эти ученые считают менеджмент важным социальным феноменом, а менеджеров - существенным элементом общества. Они стремятся понять и объяснить менеджмент с точки зрения своей науки. Развитию теории также способствовали философия, политические науки, история, право, экономика, логистика, бухгалтерский учет, наука о вычислительных машинах, технические науки и другие отрасли знаний.

Информационный взрыв в области управления оказал позитивное влияние на теорию менеджмента, но вместе с тем имел и негативные последствия. Представители различных областей науки не только ставили новые вопросы, предлагали постулаты, методы исследования и решения задач, но и начали интерпретировать менеджмент в соответствии со своими представлениями и даже выдвигали отличное от общепринятого понимание теории менеджмента.

В теории менеджмента наступила путаница, в результате чего ситуацию, сложившуюся в начале 60-х годов, стали характеризовать как "настоящие джунгли"¹. В этой связи многие авторы констатировали, что единой универсальной теории менеджмента не существует. Эта точка зрения распространена и сейчас. История развития и современное состояние менеджмента свидетельствуют об определенных неясностях в теории. Однако можно утверждать, что ведущее положение завоевал интегральный подход к менеджменту.

Теория менеджмента становится предметом международных исследований, приобретая все более интернациональный характер. Эта тенденция вызвана прежде всего расширением сферы деятельности транснациональных компаний и распространением ее на новые страны. В этой связи возникает необходимость разрабатывать методы управления людьми, товарами и денежными средствами в новых условиях, чему способствует освоение "ноу-хау" менеджмента других стран. Это важный, но часто неучитываемый фактор роста производительности и экономического развития.

Обмен техническими достижениями между странами осуществляется относительно легко. В отличие от этого некоторые знания в области менеджмента с трудом переносятся на новую почву. Существуют различные мнения о возможности трансплантации чужих "образцов" менеджмента. При этом есть сторонники концепции как единообразия, так и разноплановости менеджмента в различных странах. Те, кто придерживается идеи единообразия, утверждают, что практика менеджмента имеет универсальный характер. При этом в качестве примера приводится метод управления по целям (management by objectives). Сторонники концепции разноплановости считают, что для успешного освоения "чужого" опыта менеджмента необходимо адаптироваться к специфическим условиям тех стран, где он накоплен.

В международном плане происходит конвергенция в области менеджмента. Однако освоение знаний и моделей из других стран имеет определенные границы. Лимитирующим фактором являются социально-экономические и культурно-исторические условия каждой страны. Поэтому опыт других стран необходимо творчески адаптировать к отечественным условиям.

В этой связи все большее значение придается сравнительному менеджменту. Он заключается в изучении и анализе опыта различных стран, включая исследование причин, определяющих различия в уровне производительности и результатах деятельности предприятий.

Подходы к определению содержания теории менеджмента

При определении содержания теории менеджмента следует исходить из постулата, что в каждой организации существует система (подсистема) управления, которую надо изучать в статике (организационная структура) и динамике (процесс управления). Основой системы управления является процесс менеджмента, включающий различные действия, выполняемые менеджерами.

Этот процесс можно описать по-разному в зависимости от выбранной исходной позиции или базовой научной дисциплины. Постепенно сформировались несколько вариантов понимания процесса менеджмента и содержания его теории. Ряд авторов выделяет три главных подхода к менеджменту - классический, бихевиористический и с позиции "науки управления". Другие же считают, что существуют пять традиционных подходов, включающих помимо указанных информационных подход и подход с позиции принятия решений.

Наиболее распространенной является классическая *интерпретация практики и теории менеджмента с функциональных позиций*, основанная на следующих двух аксиомах:

- основу менеджмента составляет процесс, одинаковый для всех организаций, т.е. имеющий универсальный характер;
- процесс менеджмента складывается из ряда действий, т.е. основных функций управления, выделенных в результате специализации труда, которые в совокупности составляют единое целое.

Самым значительным достижением классического подхода является признание менеджмента как важного феномена организованной деятельности. Чрезвычайно большое значение имеет определение главных функций управления, которые во многих современных учебниках служат основой при изложении теории менеджмента. Недостаток такого подхода заключается в акцентировании внимания на организационной структуре и процедуре менеджмента при игнорировании роли человеческого фактора.

Представители бихевиористической науки рассматривают менеджмент как процесс взаимодействия людей. Они полагают, что его задачи сводятся к изучению межличностных отношений.

Ученые-бихевиористы в значительной степени способствовали изучению человеческого аспекта менеджмента и в первую очередь функций руководства людьми. Они исходят из того, что менеджеры выполняют свою работу взаимодействуя с людьми и поэтому должны использовать достижения психологии и социологии. Отсюда делается правильный вывод, что менеджер должен уметь работать с людьми, т.е. быть эффективным руководителем.

Однако в действительности сфера менеджмента гораздо шире. Проблемы поведения человека составляют лишь одну его часть. Бихевиористический подход исключает понимание организации как единого целого, на которое работники оказывают влияние и которое в свою очередь воздействует на них. В результате сведения менеджмента к взаимоотношениям людей игнорируются такие его основные функции, как планирование, организация и контроль. Чтобы человек стал эффективным менеджером, недостаточно иметь психологическую или психологически-социологическую подготовку. При всей ее важности необходимы знания и в других областях.

Ряд ученых склонны рассматривать менеджмент через призму процесса принятия решений, считая его основой теории менеджмента.

Принятие решений - важная составляющая менеджмента, необходимая при преобразовании исходных элементов в результаты деятельности. Это действие связано со всеми функциями менеджмента, но не исчерпывает их. Оно является лишь частью менеджмента. В функции менеджмента помимо принятия решений входит воздействие принимающих решений на тех, кто их реализует.

С развитием кибернетики стало формироваться *понимание менеджмента как информационного процесса*. Безусловно, наличие информации является важной предпосылкой выполнения функций субъекта управления, т.е. менеджера. Посредством информационных процессов реализуются все функции менеджмента. Поэтому каждая организация создает информационную систему. Однако, несмотря на значимость информационного процесса, отождествлять с ним менеджмент нельзя. Это - один из важных аспектов менеджмента и условие его реализации.

Группа математиков, в основном представители "науки управления" (management science), тесно связанной с такой научной дисциплиной, как исследование операций (операционный анализ), рассматривают *менеджмент как систему математических формул или моделей*.

В действительности "наука управления" (исследование операций) не заменяет менеджмент. Его функции не сводятся к применению математических методов и моделей. В менеджменте много проблем, которые невозможно выразить в математической форме. В частности, при указанном подходе игнорируются человеческие аспекты деятельности организации. Математика в менеджменте нужна, но едва ли можно управлять пользуясь только ее средствами.

Вместе с тем можно согласиться с мнением, выражаемым в некоторых публикациях в области "науки управления", что содержание этой дисциплины сводится к применению научных методов для анализа и решения проблем менеджмента.

Менеджмент не может обойтись без применения научных методов. Они помогают при формировании и развитии познавательной базы, имеют особенно большое значение в управлении производством, эффективны при планировании и контроле, играют важную роль в ходе принятия решений, поддающихся алгоритмизации.

В связи с наличием различных подходов к менеджменту актуальна проблема их оценки. Прежде всего возникает вопрос: могут ли существовать различные теории менеджмента, по-разному трактующие сущность и содер-

жание процесса менеджмента, или речь идет об отдельных разделах единой теории менеджмента, решающих определенные проблемы и применяющих разные методы исследований.

На наш взгляд, *различные подходы к менеджменту не являются самостоятельными, независимыми теориями*, а представляют собой результат интеллектуального разделения труда при изучении и разработке процесса управления и поэтому в своей совокупности составляют логически упорядоченную теорию.

Для комплексного понимания и наилучшей реализации менеджмента необходимы разнообразные знания, получаемые при использовании всех известных подходов. Каждый из них в определенной мере способствует объяснению и совершенствованию управления. Только интеграция, синтез достижений отдельных научных дисциплин в сочетании с практическим опытом могут дать целостное представление о менеджменте и помочь при разработке его теории.

Проблема в том, чтобы найти способ, позволяющий использовать достижения многих научных дисциплин, обобщить опыт менеджеров и на этой базе разработать теорию менеджмента. Эта цель достижима только на основе применения системного подхода.

Содержание теории и роль различных знаний при ее разработке

По нашему мнению, исходить надо из тезиса, что основу (ядро) теории менеджмента составляет сам процесс управления. *Знания, имеющие непосредственное отношение к теории и процессу менеджмента, разнообразны по своему характеру*. Их можно разделить на следующие группы:

- определяющие содержание процесса менеджмента;
- представляющие собой средство совершенствования процесса и развития теории;
- являющиеся главным источником при изучении и решении отдельных проблем и менеджмента в целом;
- появляющиеся в ходе реализации процесса.

Процесс менеджмента представляет собой многогранный и многофакторный феномен. Поэтому его невозможно исчерпывающе описать и охарактеризовать с одной точки зрения.

Задача может быть решена на основе моделирования процесса менеджмента с учетом нескольких взаимодополняющих аспектов, т.е. с использованием многофакторного подхода. Таким образом, выделяется несколько

частичных процессов (подсистем), соответствующих выбранным критериям, которые в совокупности составляют единое целое.

Содержание процесса менеджмента, а также его теории можно представить как систему трех взаимосвязанных и взаимодополняющих частичных процессов (подсистем), выделенных в соответствии с тремя аспектами - функциональным, принятия решений, информационным.

Исходной базой и основой декомпозиции является *функциональный аспект*, в соответствии с которым процесс подразделяется на основные менеджерские функции. Обычно выделяются следующие функции - планирование, организация, руководство и контроль. Это наиболее комплексный, эффективный и часто применяемый метод идентификации деятельности менеджеров. Менеджерские функции служат основой для формирования структуры и упорядочения информации о процессе управления.

Деятельность менеджера включает *принятие решений*, т.е. их подготовку и выбор. Это важная часть его работы, неразрывно связанная со всеми функциями, а потому является неотъемлемой частью процесса менеджмента.

Для выполнения менеджерских функций, а следовательно, и для принятия решений необходима *информация*. Это обязательное условие рационального функционирования любой управленческой системы. В определенном смысле менеджмент носит характер информационного процесса.

Процесс менеджмента, рассматриваемый с функциональных позиций, дробится на подсистемы низшего уровня, т.е. на отдельные менеджерские функции. В этой связи можно выделить специальные разделы менеджмента, такие, как планирование, организация и организационные структуры, руководство людьми, контроль и т.п.

Соответствующие проблемные разделы постоянно дополняются и совершенствуются. Например, в течение нескольких десятилетий менеджеры считали принятие решений искусством. Со временем такое представление изменилось. В настоящее время уже невозможно полагаться лишь на метод проб и ошибок.

Увеличивается потребность в применении научных методов. Для совершенствования менеджмента следует использовать различные *источники познания (научные дисциплины)*. Вместе с тем, зная точных, "научных" методов нельзя преувеличивать, недооценивая при этом роль интуитивного принятия решений и накопленного опыта. К числу основных источников познания, способствующих развитию менеджмента и его теории, относятся эмпирическая информация, бихевиористическая информация, математико-

статистические данные (получаемые в первую очередь благодаря "науке управления"), технические данные (включая сведения о вычислительных машинах).

Эти источники, а также знания, получаемые из других научных дисциплин, не образуют отдельную проблематику или подсистему процесса менеджмента. Поэтому их нельзя считать разделами его теории. Однако это, конечно, не означает, что проблематика, касающаяся различных источников развития менеджмента, не может служить отдельным от менеджмента предметом изучения и разработки.

В теории менеджмента особое место занимают *основные подходы к изучению отдельных частных проблем и менеджмента в целом*, а также к исследованию возможностей использования достижений на практике. В этой связи выделяются системный и контингентный подходы.

Системный подход можно охарактеризовать как специфичный способ мышления и анализа проблем организации и менеджмента. Согласно ему организация воспринимается как система взаимосвязанных элементов, имеющих общую цель - обеспечить свое существование и развитие в окружающей среде.

При оценке возможности применения результатов исследований на практике высказываются различные мнения относительно существования единственного, наилучшего способа реализации установленных принципов и менеджментских функций, обеспечивающего наиболее эффективную деятельность организации.

Некоторые теоретики придерживаются "универсалистского" принципа, утверждая, что такой способ существует. Они считают, что в задачу теоретиков входит разработка решений на основе исследований, а затем проверка этих решений на практике.

Наряду с этим в начале 60-х годов в Великобритании и США сформировался ситуационный подход к менеджменту, согласно которому методы организации и управления зависят от специфики задач и сложившейся обстановки.

Теоретики, которых можно назвать "ситуационалистами", не согласны с "универсалистским" подходом. Они отрицают возможность общего для всех случаев наилучшего способа решения проблем, так как на практике менеджерам приходится сталкиваться с различными ситуациями. В соответствии с их представлениями каждая ситуация - это особый случай и поэтому менеджеры могут лишь в минимальной степени руководствоваться инструкциями. Для до-

стижения высокой эффективности необходимо, чтобы менеджер прежде всего оценил ситуацию и лишь после этого решал, что делать.

Контингентный подход к менеджменту ставит своей целью примирить обе позиции. Ученые, придерживающиеся этого подхода, подобно "ситуационалистам" не ищут единственный, самый лучший вариант решения проблемы, так как ситуация изменяется и не может быть универсального рецепта. Вместе с тем эти ученые не считают возникающие ситуации неповторимыми. Они утверждают, что некоторые ситуации встречаются многократно в почти неизменном виде и в таких случаях можно эффективно применять определенные принципы менеджмента.

Сущность контингентного подхода можно выразить следующим образом: прежде всего необходимо выявить переменные величины (факторы), изменяющиеся в зависимости от ситуации. К их числу относятся масштаб компании, ее специфика, особенности внешней среды, имеющиеся ресурсы, технология, групповая динамика и т.п. Затем эти переменные величины следует оценить. Эффективное решение в соответствующих условиях находится на основе использования знаний и принципов рационального менеджмента. Это означает, что в менеджменте существуют принципы и рецепты, но необходимо знать, когда и как их применять.

И наконец, следует рассмотреть вопрос о *рекомендациях, предоставляемых теорией менеджмента: носят ли они описательный или нормативный характер*. По этому вопросу существуют различные мнения.

Описательная теория менеджмента предусматривает отображения того, как люди, особенно менеджеры, управляют деятельностью организации, как реагируют на сложившуюся ситуацию, что делают и т.п. Из описания взаимоотношений в определенных условиях вытекает, что если в данной ситуации произойдет событие *A*, то за ним последует событие *B*. Однако описательная теория не указывает, что нужно сделать для достижения поставленной цели.

Нормативная теория менеджмента основывается на установлении цели и причинных связей, определяющих пути достижения цели. Она дает ответ на вопрос, что нужно сделать или как следует управлять, чтобы добиться поставленной цели. Некоторые авторы считают, что эта теория аналогична физиологии при соотнесении ее с медициной или физике по отношению к техническим наукам.

В теории и практической деятельности менеджеров делается различие между описательным и нормативным подходами. Оба подхода необходимы.

При определенных условиях рекомендации, представленные в описательной форме, заменяются нормативными указаниями. В связи с тем, что желательной и реальной целью является совершенствование процесса менеджмента, рекомендации в будущем должны иметь максимально возможный нормативный характер.

Заключение

В заключение следует подчеркнуть, что теория менеджмента - научная дисциплина, ориентированная на решение практических задач. Поэтому ее выводы (постулаты) невозможно оценить на этапе разработки теоретических положений. Значимость теоретических рекомендаций можно определить лишь в реальных условиях. Многие принципы менеджмента в сущности являются гипотезами, требующими дальнейших исследований и проверки.

Некоторые проблемы носят стандартный характер и для их решения менеджеры могут применять универсальные методы. Для решения нестандартных проблем существуют специальные методы или определенные технологии, разработанные теорией менеджмента и другими научными дисциплинами.