

Канат Нуров

Общая теория управления

Фонд "Аспандау"

2016

УДК 005.1
ББК 65.290-2

Нуров К. И.

Общая теория управления / К. И. Нуров — Фонд "Аспандау",
2016

ISBN 978-601-80213-3-6

Управление есть на всех уровнях бытия, в природе, обществе, познании и деятельности – какова его сущность, законы, возможности? В книге впервые проведен фундаментальный анализ этого феномена. «Теоретические джунгли менеджмента» наконец расчищены, и перед нами – стройная научная система, в которой менеджмент – лишь одна из ступеней социального управления. Общая теория управления закладывает фундамент казахстанской школы менеджмента, дает методологическую основу отечественному бизнес-образованию, вооружает управленцев действенным научно-практическим инструментом. Канат Ильич Нуров – Президент Алматинской Высшей Школы Управления и Научно-образовательного фонда «Аспандау». Закончил исторический факультет КазГУ, получил разностороннее образование: Академия Немецкого Союза Чиновничества (Бонн), Маастрихтская Школа Менеджмента (Нидерланды), Институт сертифицированных управленческих бухгалтеров – ISMA (США), Ph.D – historical sciences (Йоркский Университет США), DBA – Doctor of business administration (РАНХ и ГС при Президенте РФ, Москва). Успешный практик (Старший менеджмент консультант «Делойт и Туш, Казахстан», Главный Финансовый Директор АО «Казактелеком» – Председатель Проектного Комитета по SAP, управляющий директор АО «Казкоммерцбанк»). Автор научных книг и статей. В его книгах – редкое сочетание глубокой теоретической подготовки и уникального практического опыта. Издательство научно-образовательного фонда «Аспандау» может не разделять точку зрения авторов публикуемых трудов.

УДК 005.1
ББК 65.290-2

ISBN 978-601-80213-3-6

© Нуров К. И., 2016
© Фонд "Аспандау", 2016

Содержание

| | |
|--|----|
| Вступительное слово Спонсора издания | 8 |
| Предисловие автора | 9 |
| Введение | 12 |
| Глава I | 17 |
| 1.1. Вклад менеджмента в формирование Общей теории управления | 17 |
| 1.2. Вклад общенаучных теорий и смежных с управлением дисциплин | 27 |
| Глава II | 32 |
| 2.1. Категория управления: объект, предмет, сущность и структура | 32 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 39 |

Канат Ильич Нуров

Общая теория управления

(методологический опыт казахстанского менеджмента)

© Нуров К. И., 2016

© Аспандау, 2016

Отзывы об авторе книги

Нурлан Смагулов (Astana Group, MEGA):

Канат Нуров – один из ярких людей моего поколения. Его рассуждения о сегодняшнем Казахстане, о том, что происходит, о нашем будущем – для меня очень интересны. Я рекомендую всем учиться у специалистов, учиться у людей, которые могут объяснить многие явления нашей жизни.

Ельдар Абдразаков (Сентрас):

Наверное, уникально в Канате сочетание человека, у которого не просто много знаний, но есть непосредственные компетенции, навыки, уже наработанные в практике. Канат непосредственный участник многих событий, в которых ему приходилось быть первопроходцем, внедрять новое. Я бы сказал, это человек, который перешел стадию простого пользователя и стал программистом в жизни. Он программирует многие процессы, он программирует развитие компаний, это очень высокий уровень. При этом Канат фанатик своего дела, перфекционист, меня это очень привлекает в людях. У Каната Ильича есть чему поучиться. Есть вопросы, на которые не найти ответа в книжках, или мы неправильно их задаем, и вот в общении с такими людьми, как Канат, открытыми и компетентными, и приобретается ценный практический опыт.

Раимбек Баталов (Raimbek Group):

Я знаю Каната Ильича уже очень много лет, могу сказать, что этот человек прошёл огонь, воду и медные трубы. Мы были знакомы в тот период, когда был определенный хаос, когда было только становление, когда мы не знали точно, что именно нужно делать. В те времена Канат Ильич проявил себя как человек, который не только теоретически подкован, но действительно умеет реализовать на практике те очень непростые задачи, которые стояли перед компанией, перед коллективом. Я считаю, что это дано не каждому. Знаю Каната Ильича еще и как очень, действительно, хорошего, настоящего друга и очень, очень интересного собеседника. Мне кажется, вот эти его человеческие качества, его увлечённость, его многосторонность – действительно делают этого человека одним из лучших бизнес-тренеров в Казахстане.

Арманжан Байтасов (Forbes Kazakhstan):

С юных лет Канат был действительно лидером, очень харизматичной личностью, который всех объединял, зажигал своими речами... его системное мышление, его яркие мысли, производили огромное впечатление на сверстников... Было очевидно, что такой человек далеко пойдет, добьется успеха на любом поприще. Так и случилось. Канат был одним из руководителей компании Казахтелеком, вывел ее на очень хорошие показатели, сделал одним из лиде-

ров, «голубой фишкой» Казахстана... Теперь он перешел на научную стезю, что ему очень идет, к чему у него лежит сердце, и здесь добивается невероятных результатов... мы его про себя, среди друзей, называем "самый интеллектуальный человек нашего круга".

Марат Абдильдабеков (Казахтелеком):

Мы с Канатом Ильичем вместе работали в Казахтелекоме – внедряли сложнейшие системы. Это опытнейший человек, эффективный производственник... В те времена, когда мы формировали финансовую модель компании, Канат Ильич подошел к этой работе научно, подошел творчески. Сегодня Казахтелеком является лидером отрасли, и огромную лепту внес именно Канат Ильич. Последняя работа на поприще «Аспандау» открыла новые грани Каната Ильича. Несколько групп мы формировали и направляли на обучение. Лекции Каната Ильича отличает широта охвата материала, особая подача, умение держать аудиторию в напряжении... Канат Ильич является одним из сильнейших финансистов нашей страны.

Вступительное слово Спонсора издания

Уважаемые читатели!

Автор этой книги, Нуров Канат Ильич, излагает в популярной форме свои многолетние исследования по очень сложной научной проблеме. Разрешение глобальной проблемы «теоретических джунглей» менеджмента посредством разработки Общей теории управления и категориально-понятийного аппарата давно назрела в науке управления.

Я как спонсор издания рад представить его работу на суд общественности. Надеюсь, что моё посильное участие в представлении этой книги поможет автору в её широком признании.

Считаю, что сама попытка теоретически обобщить столь разнообразный материал по мировой практике и теории управления представляет собой смелый пример бескорыстного научного поиска.

Практика казахстанского менеджмента не может стать научной школой в управлении без своей теории и методологической базы. Цель этой книги – положить начало казахстанскому менеджменту как собственной научной школе управления в нашей стране. Теоретический характер этой книги возможно разочарует некоторых практиков, но не спешите, данная книга содержит большой практический опыт управления.

Успешное внедрение автором этой книги научного подхода в финансовом управлении АО «Казахтелеком» признано всеми. В тот период, когда либерализация отрасли связи лишила АО «Казахтелеком» статуса естественного монополиста и как следствие почти половины рынка, компании удалось трансформироваться из планово-убыточной компании в прибыльную, с рентабельностью сопоставимой с ведущими нефтедобывающими компаниями страны. Первая аудированная чистая прибыль в размере \$ 19 тыс. появилась в 2000 году, когда он стал Главным Финансовым Директором. А в последний год его работы (2006 г.) она достигла почти \$ 265 миллионов, что в итоге составило более \$ 1 миллиарда за все годы его работы в АО «Казахтелеком». Безусловно, что заслуга в этом всего коллектива компании, но существенным вкладом в общий успех было практическое внедрение высоких стандартов современного финансового менеджмента, во главе которого в эти годы стоял Канат Ильич Нуров.

Нуркатов Арнур Арыстанович

Предисловие автора

Уважаемые коллеги!

Я завершил Общую теорию управления (ОТУ), разработку которой начал ещё в 1990-е годы, в Алма-Атинской Школе Менеджмента – первой школе бизнеса в Казахстане. ОТУ должна стать собственной научной основой казахстанского менеджмента. На её основе Алма-тинская Высшая Школа Управления под брэндом «Aspandau Academy» и Научно-образовательный фонд «Аспандау» предлагают на рынке бизнес образования Инновационную программу «Мастер Управления Организацией» (МОА). Этот образовательный продукт впервые в мире объединяет в себе публичное и деловое администрирование.

Мои теоретические разработки были проверены мной на практике. Я работал в министерствах экономики и сельского хозяйства, международной аудиторской фирме Делойт&Туз, в Казахтелекоме и Казкоммерцбанке на руководящих должностях. Особенно важный опыт приобрёл в Казахтелекоме, благодаря которому я решил, что имею право написать эту книгу.

То, что случилось с Казахтелекомом в 2000-х годах можно назвать «экономическим чудом», которое пока не произошло в других инфраструктурных отраслях экономики Казахстана. Любая естественная монополия считается в Казахстане планово-убыточной, Казахтелеком не был исключением. Как и везде износ основных средств был более 70 %, зарплата задерживалась, а тарифы изначально были высокими из-за низкой плотности населения на столь обширной территории. Кроме того, национальный оператор потерял более 50 % рынка вследствие либерализации отрасли телекоммуникаций и научно-технического прогресса. Рыночная доля его сократилась до 40 % из-за прихода на рынок сотовых, интернет и иных сторонних операторов. Большинство из них стали «сливки снимать» в виде доходов за междугородную и международную связь, а затраты по содержанию общей сети оставили Казахтелекому. Любой, кто покупал себе телефонный номер, мог поставить на него IP-оборудование и быть оператором телефонии. Казахтелеком ничего не мог поделать, голосовая связь становилась просто передачей данных. И это не считая Skype. Технически и экономически Казахтелеком должен был исчезнуть как единая национальная компания.

В этих условиях тарифы не повышались существенно, вплоть до 2006 г, но именно за это время Казахтелеком стал сравним по чистой прибыли с РД КазМунайГаз, хотя по выручке оставался в разы ниже. Первая аудированная прибыль появилась лишь в 2000 г., чуть более KZT 2 млн. Но после неё, к концу 2006 года, мы достигли ежегодной чистой прибыли в размере KZT 35 млрд. Таким образом, в целом за эти 6 лет внедрения финансового менеджмента было сгенерировано более \$1 млрд. чистой прибыли после налогов. И это не фиктивный капитал, это реальный источник финансирования по балансу всех чистых инвестиций Казахтелекома. Благодаря этой прибыли Казахтелеком полностью технически модернизировался, его капитализация на рынке увеличилась с \$ 300–500 млн. до \$1,5–2 млрд., цены на акции компании выросли почти 5 раз. Сегодня мы не замечаем дефицита номерной емкости, не даём взятки монтерам, чтобы телефонный номер разблокировать, так как связь теперь везде цифровая. Это была большая победа рынка – без государственных гарантий и кредитов, потерявшая естественную монополию компания стала вдруг рентабельной.

Я далёк от мысли, что все причины этого экономического чуда были только финансовыми, так не бывает. Чтобы раскатать маховик рентабельности, нужно решить огромное количество политических, технических, маркетинговых и кадровых вопросов, связанных с операционным и информационно-технологическим управлением компанией. Но все тогда стали связывать финансовый успех с внедрением в нём именно финансового и управленческого бюджетирования, в частности с бонусной системой экономического мотивирования от чистой прибыли. Причина субъективная – так считал Бектасов Абен Агыбаевич, президент компании,

который назначил меня на должность после того как утвердил предлагаемую мной модель её финансового преобразования.

После нашего ухода из компании он предложил мне написать книгу об истории успеха АО «Казахтелеком», чего я не стал делать. Многие в обществе до сих пор не считают автоматическое генерирование чистой прибыли однозначно положительным, позитивным фактором развития компании. Как и предрекали ветераны связи, мы поплатились за то, что превратили национальную компанию в «кэш-машину». Так что ошибки были. Бонусная система подверглась тотальному осуждению в обществе на самом высшем уровне. В частности, мне лично как её автору пришлось уйти из компании. Я считал свои бонусы заработанными, заслуженными мной фактически и юридически.

Кроме того, написание такого конкретного кейса про Казахтелеком, я думал, вряд ли поможет людям во всех остальных случаях жизни и отраслях экономики. Эмпирический опыт должен быть обобщён, чтобы в абстрактной форме быть применимым к иным конкретным проектам и объектам. Поэтому я решил не отвлекаться и начать, наконец, работу над Общей теорией управления как своей докторской диссертацией по бизнес администрированию.

Эта проблема меня давно уже интересовала. Кунц в XXв. заявил, что в менеджменте возникла неразрешимая проблема «теоретических джунглей», поэтому Минцберг в XXI в. считал, что «управление – это не наука». В этой книге управление рассматривается мной во всех фундаментальных аспектах, и постулируется Общая теория управления (ОТУ), которая решает эту проблему и определяет, наконец, научный предмет управления.

Нельзя отождествлять менеджмент, бизнес администрирование с публичным администрированием и правительством (government), как и с управлением вообще. «Менеджмент», даже на «top» уровне – лишь один из низших уровней в социальном управлении. А между тем, управление как процесс есть на всех уровнях бытия, не только в обществе. Поэтому «наука управления» много шире «науки менеджмента», открывает всеобщие и общие законы управления. В рамках ОТУ удалось выделить основные категории и понятия управления в качестве научных терминов, а также интегрировать, систематизировать все виды социального управления, включая предпринимательство и менеджмент. Эти термины раскрывают специфическое содержание процесса управления, абстрагированного от его объектов. ОТУ как качественно новый этап в развитии теории управления является специально-научной основой всех видов социального управления. В этом её научная новизна.

ОТУ актуальна также и практически. Бизнес-образование это не столько экономическое, сколько организационно-управленческое мышление, поэтому оно должно основываться именно на организационной науке, науке управления. Поэтому эта книга имеет огромное значение для педагогических кадров в системе образования, служа им фундаментальным методическим пособием в области управления. Все выпускники ВУЗов должны быть готовы к управлению деятельностью общества, в том числе и по своей специальности. ОТУ должна повысить управленческую культуру Казахстана, создать собственную научную школу управления – т. н. «казахстанский менеджмент». Государственное правление и управление, корпоративное правление и управление должны обрести её в своём методологическом арсенале.

Управление бессознательно видится руководителям как «внешнее воздействие» на систему. А управление между тем, обеспечивая единство информационных, энергетических и материальных процессов в мире, является везде внутрисистемным инфокоммуникационным процессом, целенаправленным согласованием всех изменений, «серединой» и «средством» как реализации идеалов, так и идеализации реальности. Оно используется в целях как развития, так и деградации. Моральный выбор между ними – свободная воля каждого из нас.

Так я вижу основные мысли, цели и задачи этой книги, которая в популярной форме излагает мою докторскую диссертацию. Она в 2013 г. была защищена мной в Академии Народного Хозяйства и Государственной Службы при Президенте Российской Федерации и Алматы

Менеджмент Университете под совместным научным руководством Аганбеяна Абел Гезевича и Карибджанова Ерика Сулейманкановича. К несчастью, Ерик Сулейманканович безвременно ушёл из этой жизни, так и не увидев выхода в свет этой книги. Он творчески переработал план моей работы, снабдил всей необходимой для неё литературой, заставил меня поверить в то, что написанная мной Общая теория управления является качественно новым уровнем развития теории управления, при этом достаточно обоснована, о чём он написал в своей научной рецензии на неё как доктор экономических наук.

Абел Гезевич как маститый академик в этом отношении был несколько сдержан и обращал моё внимание на необходимость более мягких комментариев по поводу взглядов видных западных специалистов, которых я критикую, в частности – Друкера П. Ф. Чтобы я уделил больше внимания целевой направленности управления, его связи с теорией принятия решений, в том числе с поиском их наилучших вариантов и оптимизацией. Он считал, что я мало говорю о системном анализе, который нужно использовать в управлении, о прогнозировании, сценарном подходе, проблемах экономической и социальной эффективности как критериях оценки результатов управления, а также о путях увеличения рыночной капитализации компаний. При этом он отметил, что моя работа ведётся с очень общих позиций, а общими положениями очень трудно руководствоваться в практической деятельности.

Тем не менее, я благодарен обоим моим научным руководителям за то, что они поддержали меня в столь дерзком начинании, не пустили мою работу по «кругам ада» бесконечных научных дискуссий, как это было с моей исторической работой по модернизации традиционной структуры и национальной идее Казахстана. Тогда мне пришлось защищать свою историческую степень за рубежом. Мои научные руководители, историки Масанов Нурбулат и Абылхожин Жулдузбек, так и не решились вынести её на защиту, а этнограф Абдеш Ташкенович Толеубаев сказал мне, что у нас можно защитить любую, даже бессмысленную работу, кроме той, которая действительно открывает что-то новое, переворачивает общепринятые представления.

Я очень надеюсь, что то новое, открытое мной в этой книге по науке управления, будет вам понятно и близко как самоочевидные истины. К сожалению, самоочевидные истины зачастую выглядят оригинальными, экстраординарными, пока не завоеуют умы всего общества.

Также я хотел бы, пользуясь случаем, выразить благодарность остальным моим учителям, которых мне посчастливилось встретить в своей жизни: Савиных Владимира Владимировича, Серовайского Якова Давыдовича, Щедровицкого Георгия Петровича, Койшибаева Баянгали Аменовича, Кожаметова Асылбека Базарбаевича, Дюкова Леонида Васильевича, Грисюка Сергея Владимировича, Пузанову Ольгу Ивановну, Изъяшева Бахыта Петровича и других. Не все они, к сожалению, дожили до этого важного для меня дня, когда одно из дел моей жизни, наконец, завершено.

И, конечно же, следует выразить благодарность тем моим коллегам и друзьям, которые помогли мне в издании этой книги и оставили столь лестные отзывы обо мне. Глядя на них, я понимаю, что уже не зря прожил свою жизнь.

Введение

Вся история человечества – это, прежде всего, история управления. Парадоксально, но факт – история управленческой мысли до сих пор существует вне единого организационного образования, без специальной, особо выделенной науки управления.

На момент написания этой книги не существовало «общей теории управления». Вы не найдёте в интернете и иных общедоступных источниках каких-либо точных ссылок на неё. Есть ссылки на «теорию управления», «теорию организации», «тектологию», «кибернетику», «синергетику», «общую теорию систем» и даже на «достаточно общую теорию управления», но не на три слова вместе. Просто слово «управление» также не выведет никого на управление как единую организационную науку, более того – запутает вконец. Под управлением понимается менеджмент, а под наукой управления – одна из научных школ менеджмента («management science»), т. е. математические методы моделирования управленческих решений. Не случайно еще во второй половине прошлого века Гарольд Кунц заявил, что в менеджменте возникла неразрешимая проблема «теоретических джунглей». Всё это позволило такому авторитетному в бизнес образовании автору, как Г. Минцберг, заявить, что «Управление – не наука»¹, а пока лишь практика.

Дело в том, что управление как феномен пока является наиболее эклектичным видом профессиональной деятельности. Управление пользуется достижениями всех других наук, генерируя тем самым новый, более сложный и неуловимый для исследования предмет. Поэтому управленческие учения и теории разрабатывались в смежных предмету управления областях науки, включая правоведение, политологию, социологию, психологию, военное дело, кибернетику, теорию систем и так далее, вплоть до менеджмента, который собственно и стали принимать за управление в целом.

Сегодня повсеместно происходит подмена и смешение родового, общего понятия «управление» и видового, узкого – «менеджмент». Мы даже правительственных чиновников стали называть «государственными менеджерами», что абсолютно неприемлемо, кроме случаев управления государственными коммерческими предприятиями. Нельзя отождествлять менеджмент с управлением вообще, это противоречит формальной логике и оригинальному источнику термина.

В одном только управлении обществом можно выделить, как минимум, шесть уровней управления, у которых есть как общие, так и свои, особенные принципы и методы. И «менеджмент», даже в самом высшем своём звене («top management»), представляется лишь одним из низших уровней в социальном управлении, куда входят:

- управление политикой (общественная деятельность неправительственных организаций, прежде всего, политических партий – «politics»);
- управление государством (политическая деятельность властей, в т. ч. исполнительной, по формированию политики – «government»);
- управление обществом (государственная деятельность чиновников как служащих аппарата управления обществом по осуществлению политики – «public administration»);
- управление капиталом (финансово-инвестиционная деятельность предпринимательства по организации управления и финансирования бизнеса – «corporate governance»);
- управление предприятиями (операционная деятельность менеджмента по администрированию бизнеса – «business administration»)
- управление семьёй (домохозяйство – «household»).

¹ Минцберг Г. Требуется управленцы, а не выпускники МВА. Жёсткий взгляд на мягкую практику управления и систему подготовки менеджеров. М., 2008.

Каждый из этих уровней социального управления нуждается в общей теории управления как в специально научной, собственной методологической основе. Она может и должна сыграть определяющую роль в успехе нашей нации на международной арене, поскольку эффективность управления является одним из важнейших факторов культурной, политической и экономической конкурентоспособности государства.

И поскольку процессы управления существуют на всех уровнях бытия, а не только в обществе, постольку «наука управления» по своему предмету много шире «науки менеджмента». «Наука менеджмента» по содержанию и объёму понятия обозначает лишь одну из научных школ менеджмента, опирающуюся на применение количественных методов в управлении предприятием и являющуюся, по сути, разновидностью, если не синонимом, логистического подхода в операционном менеджменте («исследование операций» – ОР).

Английский язык, давший нам термин «менеджмент», к сожалению, не имеет адекватного обозначения категории управления среди множества практических терминов. Даже самый обобщённый из них, – «administration» – акцентирован на техническом, оперативном уровне управления, не может считаться полноценным эквивалентом русского слова «управление». Эти семантико-лингвистические обстоятельства никак не способствовали прекращению той путаницы в категориально-понятийном аппарате менеджмента, которую Г. Кунц ещё в 1961 г. назвал проблемой «непроходимых джунглей в теории менеджмента». Разрешение этой проблемы не просматривалось им тогда даже в перспективе.²

Перспективность этой научной проблемы хорошо чувствуют околонаучные «систематизаторы» от управления. Имея в своём распоряжении фактический материал об управлении, не охваченный теориями менеджмента, они пытаются представить миру различные наукообразные учения об управлении типа «достаточной общей теории управления» (ДОТУ) от российской академии Концепции общественной безопасности (КОБа). Такие попытки весьма интересны в плане широты охвата эмпирических исследований, но с научно-теоретической точки зрения несостоятельны.

Что же касается серьёзных в научном отношении междисциплинарных теорий, таких, как «всеобщая организационная наука» (тектология) А. А. Богданова, кибернетика Н. Винера, общая теория систем Л. Бергаланфи и синергетика Г. Хакена, то они посвящены не столько управлению как процессу организационных действий, сколько состояниям и преобразованиям в структурной организованности системных объектов. То есть, в лучшем случае – изменениям как объектам управления, а не процессу обеспечения и направления изменений как предмету управления. Поэтому ни одно из этих действительно эпохальных общенаучных учений не может стать специально-научной методологической основой управления и менеджмента, сформулировать их особый предмет.

Но благодаря предлагаемой в этой книге Общей теории управления менеджмент как теория «управления производством» получает собственный научный предмет. Возможно, теперь менеджмент будет преподаваться в бизнес-школах Гарварда и Стэнфорда в качестве самостоятельного предмета, а не прикладных дисциплин типа «деловой политики» или «управления стратегией».

Одним словом, научный прорыв предлагаемой миру Общей теории управления состоит в том, что в её рамках удалось выделить основные категории и понятия управления для их последующего введения в научный оборот в новом качестве терминов языка специальной науки управления. Эти термины раскрывают специфическое содержание процесса управления, абстрагированного от его объектов. Они упорядочивают многозначность слов естественного

² Кунц Г. Джунгли теории управления // Современное управление. Энциклопедический справочник американской ассоциации управления: в 2 т./ М., 1997. Т.1.

языка в области управления, так как в качестве общепринятых смыслов эти термины отражают общие, сущностные характеристики процесса управления.

Общая теория управления (ОТУ) актуальна также и для образования.

Взаимосвязь менеджмента как части науки управления, бизнес образования и практики бизнеса всегда служила их обоюдному взаимообогащению. До XIX в. творцами науки управления были лишь не специализированные в науке управления учёные, порою сами бывшие практиками управления. После чего основные научные идеи и концепции управления стали появляться в результате продвижения научных достижений и иного передового опыта в практику бизнеса консультантами по управлению. Так были сформулированы: классическая школа менеджмента – Ф. Тейлором, функции управления – А. Файолем, принципы эффективности управления – Г. Эмерсоном, принципы научной организации труда – П. М. Керженцевым, О. А. Ерманским, А. К. Гастевым, технологии стратегического управления – Бостонской Консалтинговой Группой, а также реинжиниринг бизнес-процессов – М. Хаммером. И лишь после этого управление как менеджмент становится специализированным научным предметом и учебной дисциплиной.

Проблема в том, что до сих пор менеджмент, наряду с другими бизнес предметами, относится к прикладной дисциплине экономической науки. Соответственно, бизнес-образование негласно всеми воспринимается как разновидность экономического образования и мышления, что не вполне отражает организационно-управленческую сущность бизнес-образования.

Экономика как наука имеет в своём основании проблему оптимизации использования *ограниченных (материальных) ресурсов*. В то время как менеджмент, как и вся наука управления, разрешают проблему развития деятельности, т. е. выявления и задействования *неограниченных, организационных ресурсов* общества, прежде всего – личностного потенциала.

Таким образом, менеджмент и иные предметы делового образования, являются не столько экономическими дисциплинами, сколько организационными, и должны прямо называться организационными или хотя бы организационно-экономическими дисциплинами. В части своей научной методологии организационно-экономические дисциплины должны основываться на иной фундаментальной социальной науке, чем экономика. Таковой может выступать лишь организационная наука, наука управления. Только в рамках общей теории управления можно интегрировать, систематизировать все видовые понятия управления, включая предпринимательство и менеджмент.

Поэтому общая теория управления в качестве инструмента интеграции и систематизации организационно-экономических дисциплин имеет важное практическое значение для научно-педагогических кадров и системы образования в части корректировки и развития перечня научных специальностей и учебно-методических предметов.

Она может также служить фундаментальным методическим пособием для преподавателей во всех высших учебных заведениях, так как все выпускники ВУЗов должны быть готовы к управлению деятельностью общества, в том числе и по своей специальности.

Главное практическое значение разработка понятий общей теории управления имеет не столько в области систематизации научного знания об управлении, сколько в области управленческой деятельности общественных, политических и государственных деятелей, а также предпринимателей и менеджеров Казахстана.

На заре независимости РК в управление обществом и экономикой пришла первая волна предпринимательства, новое поколение управленцев под условным названием «младотюрки». Они были успешны, сильно отличались по публичному поведению от прагматиков старой советской школы, называемых «партократами», но не привнесли ничего нового в научные подходы к управлению. Технократические методы «младотюрков», как и политбюрократические методы «партократов» не выходили за рамки рационалистической парадигмы администрирования, названной во время перестройки СССР «командно-административной системой».

Рационалистический подход в менеджменте выведен технократами естественно из самого менеджмента как практики и науки применения в бизнесе административных методов управления. Поэтому он не требует особого теоретико-методологического обоснования, более того – он поглощает любой подход, включая экономический и даже противоположный ему и более современный психологический подход.

Психологический подход в менеджменте проповедует эффективность «человеческих отношений» на производстве, но нуждается в более фундаментальном обосновании, чем просто повышение производительности труда. Без этого, психологические методы управления, которые должны вовлекать в управление личностный потенциал персонала, становятся просто очередными средствами манипулирования людьми. Сотрудничество, партнёрство и иные способы согласования, включая экономические, остаются демагогией.

Да, без минимума административных мер непосредственного воздействия на людей в виде «окрика и пинка» не обойтись. А раз так, то какой смысл в экономическом мотивировании и психологической мотивации? Зачем в реальности поощрять людей «как договаривались» или согласовывать с ними цели совместного действия, если без жёсткого администрирования персонала в бизнесе никак нельзя? Заслуживают ли люди этого в таком случае? К сожалению, всё это правомерные вопросы, поскольку без привязки к количественным методам и показателям, психологический подход и психологические методы управления в бизнесе превращаются в пустое морализаторство.

Тем не менее, в XXI веке, в начале нового тысячелетия исключительно административными, механистическими методами управления уже не обойтись, даже в бизнесе. После информационной революции менеджмент не может осуществляться сколь-нибудь эффективно без творческого участия каждого работника. Нужен новый «организационный подход» и новые «организационные методы управления», ориентированные на качественные результаты развития организации, а не только на количественные показатели производительности труда.

Управление сегодня все ещё воспринимается всеми как «воздействие на систему», над которой находится управленец. Общая теория управления больше не оставляет никому шанса на это расхожее заблуждение, поскольку доказывает, что в природе управление везде и всегда является внутрисистемным процессом согласования изменений во внутренней и внешней среде системы, цели которых управлению могут быть и неведомы. Из постулатов ОТУ следует, что управление не может выделиться в «надсистему» и развиваться за счет системы. Если это происходит, «система» неизбежно перекладывает функцию управления на иные элементы или подсистемы внутри себя – или, что хуже, разрушается, теряет свою качественную определенность.

Теперь менеджеры, вооруженные ОТУ, будут использовать психологические методы управления как единственно возможный способ согласования своих целей со своей организацией, строительства в ней, прежде всего, человеческих отношений во всех служебных, личных, деловых и иных социальных связях. Абстракции «человеческих отношений» и «прав человека» будут восприниматься ими не как средство манипулирования людьми, а как всеобщая ценность (co)существования.

До сегодняшнего дня управление в целом и менеджмент в частности основывались либо на фрагментарных школах менеджмента «качества», «проектов» и т. п., либо на общенаучных теориях систем, информации и т. д., а особенный, специальный уровень методологии управления отсутствовал в принципе. Благодаря общей теории управления менеджмент как деятельность по администрированию бизнеса обретёт в своём методологическом арсенале специальную научную основу.

Предлагаемая специально научная «общая теория управления» должна повысить осознание управленческим персоналом Казахстана объективной ценности управления и повысить управленческую культуру. Речь идет о созидании собственной научной школы управле-

ния – «казахстанского менеджмента», как принято говорить. Такую школу управления следует назвать «организационной». Управление – это процесс организации, создающий организованность, в том числе и социальную. Любая группа людей должна развиваться от роли «органа» её лидера до роли отдельного от него живого «организма» и становиться субъектом управления, полноценной социальной системой – «организацией».

Таким образом, Общая теория управления, как качественно новый этап в развитии теории управления, станет специально-научной методологической основой всех видов социального управления, а не только предпринимательства, менеджмента и бизнес-образования.

Я верю, что это необходимо, знаю, что это возможно.

Глава I

Генезис общей теории управления: проблемы формирования и развития

1.1. Вклад менеджмента в формирование Общей теории управления

Развитие общества и история управления

Основные этапы развития теории менеджмента

Менеджмент XXI века.

Основные направления развития теории менеджмента

Принципы управления, сформулированные теорией менеджмента

Развитие общества и история управления

История управления насчитывает несколько «управленческих революций» в теории и практике деятельности человеческого общества.

Две важнейшие из них состоялись, по ходу исторического развития, до «революции менеджеров», которая нас собственно и интересует:

– духовная власть жрецов вытесняется светской властью военной и гражданской элит, «высокородной знати»;

– на смену политической элите в светской власти, в свою очередь, приходит экономическая – частное предпринимательство, т. е. экономическая власть собственников корпоративного капитала превращается в политическую.

А далее производство усложняется, предприятия становятся масштабными, и предприниматель передает полномочия менеджеру, наёмному профессиональному управляющему, наделенному технической властью. Из собственности как «власти над вещами», безусловного контроля над ними, выделяется управление, чтобы перейти в руки профессионалов на определенных условиях, от предпринимателя-собственника к наёмному менеджеру. Вот почему усложнение производства и появление наёмных профессиональных управляющих хронологически совпадает с началом истории менеджмента как науки. До этого управление в политике считалось «высоким искусством», а в торговле и бизнесе – «унизительным занятием», но в обоих случаях – «не наукой».

Значимость менеджмента была особенно ясно осознана в 30-е годы XXв. Менеджмент как наука превращается в специализированный предмет и даже профессию, хотя управление в целом профессией назвать сложно в силу его интегративной природы. Управление направлено, прежде всего, на согласование разнопредметных профессий в проектах самых разных ситуативных конфигураций («проектное конфигурирование»). Предметное мышление профессионала направлено на постоянное воспроизводство заранее описанных, предписанных продуктов деятельности. В то время как мышление управленческое является, как правило, «проективным», а не «предметным», ориентированным скорее на «проекты» в деятельности общества, чем на её «продукты». К примеру, политика и предпринимательство, как бы ни были профессиональны, до сих пор не признаны самостоятельными профессиями.

Но менеджмент как социальный слой управленцев сформировал социальную инфраструктуру, которая сегодня является весьма влиятельной общественной силой на Западе. Эта «революция менеджеров» свершилась благодаря возвышению транснациональных корпораций («организаций-гигантов»), обладающих огромным экономическим, производственным, научно-техническим потенциалом, сопоставимым по мощи с целыми государствами.

Развитие и применение теорий управления в СССР имело свои особенности, поскольку, с одной стороны, тоталитаризм остро нуждался в науке управления, а с другой стороны – пренебрегал объективно существующими условиями и потребностями людей.

Очевидно, во всем мире усложнение управления «общественным производством» приводит к бюрократизации государства и экономики, а в странах социализма – к тотальной бюрократизации общества. При социализме бюрократия перестает представлять в государственном управлении какой-либо социальный класс, само превращается в господствующее сословие, представляя самоё себя. Следует напомнить: иерархия уровней управления – это тот рубеж, который никто и никогда не сможет преодолеть в стремлении достичь абсолютного равенства в социальном положении людей. Поэтому декларируемое коммунистами «социально однородное общество» не было, да и не могло быть построено. В связи с этим, в советском социальном эксперименте открытия менеджмента применялись своеобразно.

На заре становления менеджмента научная организация труда основывалась на наивных, хотя и вполне рациональных, посылах, что при организации труда «мы имеем дело с отдельными рабочими, а не с бригадой» (Ф. У. Тейлор), а также что денежное вознаграждение и угроза наказания всегда повышают производительность труда. Но социальная реальность поставила жесткий барьер на применении чисто рациональных, операционных подходов в деле повышения производительности труда.

Механизация производства и автоматизация управления в результате научно-технического прогресса привели к тому, что рутинная работа стала терять свою привлекательность в глазах рабочих, а их социальная анонимность на производстве сужала сферу их личностного проявления. Поэтому в 30-е годы XX в. в США началось, по сути, целое движение за усиление эффективности производства на основе организации «человеческих отношений» на производстве и в управлении. Исследования Э. Мейо доказали, что неформальные отношения есть сила, которую нельзя игнорировать, поэтому в управлении производством надо учитывать не только экспертные, профессиональные знания, но и способности эксперта налаживать с людьми здоровые личные и социальные отношения.

В 20-е годы в СССР концепция «человеческих отношений» соответствовала «социально-трудовая концепция управления» Н. А. Витке: «людское соединение – соединение органическое, а не механическое. Люди... – сложные психические существа. Непонимание этого простого по внешности и вместе с тем необычайно сложного по внутреннему содержанию обстоятельства служит причиной фатальных неудач администраторов... Руководитель – это, прежде всего, строитель людских отношений.»

Позднее А. Маслоу экспериментально было доказано, что именно духовные потребности в самоуважении и самореализации, потребности в высших ценностях, в творчестве удовлетворить сложнее, чем менее высокие по рангу социальные и материальные потребности, но именно они повышают эффективность производства и производительность труда.

Соответственно этому положению, Ф. Герцберг назвал материальные и социальные, внешние по отношению к работнику факторы побуждения персонала «гигиеническими» (зарплата, условия труда и управления и др.), просто удерживающими на рабочем месте. А духовные, внутренние факторы удовлетворения самим трудом, характером, содержанием и смыслом работы, признанием успехов собой и другими – содействующими личностному развитию и здо-

ровью человека, то есть действительно «мотивационными»³. Без созидания «мотивационных» факторов побуждения к работе не будет организационного развития, так как удовлетворение руководством «гигиенических» потребностей людей необходимо лишь для найма персонала.

В СССР, где господствовал исторический материализм, порою – вульгарный, делали упор на то, что «политика есть концентрированное выражение экономики», а теорию менеджмента называли «менеджеризмом», «идеализирующим и фетишизирующим функции управления». Но парадокс состоял в том, что именно в СССР экономика как раз оказалась «в загоне», а «административная» система стала «командной» в негативном смысле этого слова, сводящем всю коммуникацию в социальном управлении до односторонних и однозначных сигналов государства обществу.

Почему это произошло? Социализм как крайняя степень рационализма в управлении основывается на сознательных механизмах управления обществом, в которых нет места «стихийным» механизмам действительно экономического, рыночного действия. Управление обществом выделилось в противоестественную «надсистему», поскольку было крайне волюнтаристским, подчиняющим всё правительству, «пагубно самонадеянному» разуму человека (Ф. Хайек). В таких условиях особую остроту, для активизации внутренней потребности масс в бесплатном, по сути, труде, приобрели «мотивационные» факторы Ф. И. Герцберга, поскольку «гигиеническими» потребностями были вынуждены пренебрегать.

Поэтому в СССР так глубоко изучались, широко применялись психологические методы управления обществом не только в пропаганде и идеологии, но и в организационном проектировании целых коллективов, как больших социальных систем, вплоть до национального масштаба. И эти, современные даже на сегодня, психологические методы управления были направлены на манипулирование обществом, а не на согласование с ним, что привело к закономерному распаду СССР.

Таковы были «гримасы» социального управления в СССР. На словах обвиняя Запад в «менеджеризме» как «фетишизации администрирования» и в игнорировании экономики, потребностей человека, на деле советская бюрократия шла по пути превращения собственного пролетарского государства в «командно-административную систему», отрицающую рынок и свободу личности. Воистину, «в чужом глазу соринку видим, а в своём бревна не замечаем»!

Тем не менее, история управленческой мысли и практики в СССР не отрицает того, что наука управления, разрозненная до теории менеджмента по разным предметам, странам и эпохам, стала зарождаться на Западе как единая организационная наука в рамках узкого предмета управления предприятием и производством.

При этом важно отметить, что история теории менеджмента с самого начала шла рука об руку с практикой, создавалась практиками, и решала чисто практические задачи.

Основные этапы развития теории менеджмента

Остановимся кратко на основных этапах и направлениях развития теории менеджмента.

На рубеже XX в. первый прорыв в управленческой мысли, («тейлоризм»), был основан на положении о том, что управлять можно «научно». Это явилось одновременно и озарением, и иллюзией, но фактически состояло в перенесении идей инженерных наук на управление в низовом производственном звене. Правда, довольно скоро в мире осознали принципиальную ограниченность «тейлоризма».

Последующий крупный шаг в развитии западной управленческой мысли, тесно связанный с предыдущим, состоялся в 20-е годы прошлого века. Он состоял в распространении «принципов управления», сформулированных А. Файолем. Это можно признать первым само-

³ *Херцберг Ф.* Мотивация к работе / Ф. Херцберг, Б. Моснер, Б. Блох Снидерман. М., 2006.

стоятельным результатом «науки администрирования» в ее теперь уже классическом варианте, ориентированном, прежде всего, на построение «формальных» организационных структур и систем. Не случайно даже американцы называют этого француза отцом менеджмента.

Третий прорыв в управленческой мысли, сопоставимый по своему значению с первыми двумя и называемый часто «неоклассическим» – зарождение школы «человеческих отношений» на рубеже 30-х годов XX в.

В 1940-60-е годы это направление было продолжено развитием теории организаций как социальных систем, но по своему характеру это было не что иное, как бихевиористическое использование достижений психологии и социологии – наук о человеческом поведении – в управлении.

Еще один рывок в управленческой мысли после Тейлора, Файоля и Мэйо совершили в 1950-60-е годы разработчики современных количественных методов обоснования решений в рамках «науки менеджмента». Он оказался прямым следствием применения математики и компьютеров в управлении. Именно «количественная школа» в мировой управленческой мысли стимулировала привлечение к управлению положений теории систем и кибернетики – областей науки, синтезирующих, интегрирующих сложные явления.

По прошествии времени это способствовало преодолению конфликта между рационализмом сторонников «науки менеджмента» и психологизмом сторонников «человеческих отношений» и иных романтиков, энтузиастов налаживания гармонии в организациях и обществе.

На рубеже 1970-х годов переломной для всей управленческой мысли явилась четко сформулированная идея о том, что организация – это открытая система, которая приспосабливается к своей весьма многообразной внешней и внутренней среде (ситуации). И всё последующее десятилетие прошло в интенсивных поисках взаимосвязей между типами среды и различными формами управления в рамках т. н. «ситуативного» подхода.

80-е годы ознаменовались новым прорывом – неожиданным для многих американцев открытием значения «организационной культуры» как мощного инструмента управления, особенно эффективно используемого японцами. Сегодня многие американские теоретики склонны ставить корпоративную культуру по силе воздействия на людей вровень с организационной структурой как управленческим инструментом, а учебные программы по преобразованию культуры в организациях стали модным новшеством ведущих школ бизнеса в 90-е годы.

Если говорить о годах 90-х, то здесь просматриваются три интересные тенденции:

- возврат к классическому администрированию («технократизму») на новой основе, связанный с возросшей ролью материальной, технологической базы современного производства;
- интерес к организационной культуре,
- внимание к формам демократизации управления, участия рядовых работников в прибылях, собственности и управлении.

Все эти идеи, зародились еще в 30-е годы и настойчиво развивались теоретиками 50-60-х годов.

Еще тогда были определены три основных инструмента воздействия на людей: иерархия (способы давления и принуждения), культура (принятые в обществе шаблоны поведения) и рынок (равновесие интересов). Можно говорить о том, что только сейчас, в современной практике менеджмента активно начинают реализовываться два последних инструмента наравне с первым.

Менеджмент XXI века

И вряд ли здесь современный менеджмент XXI в. может что-то добавить, кроме въедливого разбора операционного менеджмента в части процессов (качества), проектов (развития) и

иных элементарных факторов менеджмента типа «риск менеджмента» или стратегии «голубого океана».

К сожалению, бурное развитие западных школ менеджмента в XX веке шло по пути размежевания, а не объединения на общей теоретической основе. Естественно, что и в период 2000–2015 гг. ни одна из школ менеджмента не смогла добиться каких-либо серьёзных научных достижений в вопросе интеграции всех теорий управления и менеджмента в единую общепринятую теорию. Пока все сводится к поискам «новой парадигмы» менеджмента как теоретической основы общей теории управления.

И здесь возникает немало казусов. Знаменитый Питер Друкер, гуру западного менеджмента, предлагает миру книгу «Задачи менеджмента в XXI веке», которую можно охарактеризовать как «гора родила мышь». А где-то на периферии менеджмента, в России, находят «мышь» и делают из неё «гору». Так В. Н. Смирнов предпринимает интересную попытку выдать коучинг, один из современных стилей руководства, за новую теоретическую основу менеджмента.

П. Ф. Друкер являлся постоянным советником «Дженерал Электрик», «Сирс», «Ай Би Эм» и одним из создателей теории менеджмента по целям, разработчиком «кейс-стади» метода. Являясь приверженцем прагматической, «эмпирической» школы «науки менеджмента», он неожиданно пишет книгу о «новой парадигме менеджмента» вообще, а не «менеджмента бизнеса»⁴. Чтобы внести ясность в вопрос о сущности менеджмента, исключить противоречия из современного «теоретического рынка менеджмента», он начинает рассуждать об управлении не только в частных, но и в государственных, некоммерческих учреждениях. Он рьяно выступает против узкого понимания менеджмента как «менеджмента бизнеса», что довольно абсурдно с теоретической точки зрения. Никто не утверждает, что управление государственным предприятием – не менеджмент, но ведь никто не называет его и государственным правлением или правительством. Пытаясь расширить менеджмент до понятия «общего управления», отличая его от «менеджмента бизнеса», он подходит к смутной догадке о том, что менеджмент – это лишь один из видов «общего управления».

Далее, П. Друкер утверждает, что управлять переменами нельзя, но их можно опережать, и даже направлять, что тоже теоретически не вполне точно. «Направлять перемены» – это уже управлять ими. Кроме того, управлять изменениями, в том числе опережать их или генерировать их направление, вполне можно и даже нужно. Да, изменения будут сами возникать вне зависимости от нашей воли, их не остановить, и надо только быстрее поворачиваться, в этом он абсолютно прав: «браться за строительство будущего довольно рискованно, но не братья – еще хуже». Но эта мысль была не нова уже в конце прошлого века. Билл Гейтс говорил: «либо быстрый, либо мёртвый», а Томас Питерс: «стратегия необходима, поскольку будущее непредсказуемо».

И в остальном Друкер настаивает на довольно банальных утверждениях, с поправкой на оригинальность его собственных туманных формулировок. Он пишет, что современный менеджмент не может далее строиться на «заданных технологиях», «формах конечного использования продукции», которые стали ограничением, он должен основываться на «воспринимаемой потребителем ценности» и его решениях по располагаемому им бюджету. Как новую теоретическую основу менеджмента он представляет утверждение о том, что в сферу ответственности менеджмента входит всё, что оказывает влияние на производительность, результативность деятельности организации – внутри и вне её. Вот и всё...

Как вполне правомерно сетует В. Н. Смирнов, да и не только он, Друкер, поставив вопрос о необходимости новой парадигмы менеджмента, не смог сам выйти за рамки действующей, прежней парадигмы. Смирнов называет её парадигмой «менеджмента результата» в своей

⁴ Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. М., 2004.

книге⁵. Этому устаревшему подходу сам Смирнов противопоставляет «менеджмент победы». В прежней парадигме менеджмента всё подчинено достижению конечного результата, но она должна смениться на парадигму «менеджмента победы». Граница между результатом и победой может показаться эфемерной, но победа это не только результат, но еще и «праздник личной или командной победы», что имеет принципиальное значение. В «менеджменте победы» результат – это лишь средство достижения победы, торжества человека. Опорой этих довольно поверхностных воззрений для Смирнова служат и зарубежные работы. В частности, речь о «бизнесе победы» Роберта Эвангелисты⁶. Бюрократия, иерархия и автократия в «менеджменте результата» должны уступить место «спортинг-менеджменту» побед – соревнованию, творчеству и иным возможностям самореализации «человека труда» в бизнесе. Так позиционирует Смирнов один из стилей руководства – коучинг. Он искренне считает это «сменой парадигм», называет «научной революцией» в менеджменте – спортивной, «которая если ещё не началась, то вероятно скоро начнется». По его утверждению, спортинг – вот менеджмент XXI века!

Если серьёзно, всё это свидетельствует о том, что к началу XXI в. наука осознала, что менеджменту нужна новая специально научная единая теоретическая основа. Стало понятно, что менеджмент, как теория администрирования бизнеса, перестал работать. Этой проблеме посвящена известная работа К. Клока и Дж. Голдсмита⁷. Иными словами, «получилось так, что принципы управления, которые выдвигались в рамках данной парадигмы, советы по способам ведения управленческой деятельности не только перестали приводить к желаемым результатам, но даже наоборот – стали приводить к негативным последствиям. А успех всё чаще сопутствовал тем, кто действовал в соответствии с принципами антименеджмента»⁸.

Значит ли это, что следует отказаться от всех разработок в рамках менеджмента за прошедшие годы? «Вероятно, развитие новой парадигмы управления, отвечающей требованиям формирующегося общества знаний («общества науки»), является важнейшей задачей учёных. При этом речь не может идти об отрицании всего, что было сделано в менеджменте за предыдущие 100 лет. Опираясь на прошлое, предстоит создать новую науку управления...»⁹.

Основные направления развития теории менеджмента

Попытаемся обобщить основные направления в развитии менеджмента.

Среди множества западных научных школ менеджмента необходимо по-прежнему условно выделять, прежде всего, рационалистическое («технократическое», «инженерное») учение Ф. Тейлора и психологическое («отношенческое», «поведенческое») учение Э. Мэйо. Вокруг них группируются: «западный менеджмент», прежде всего американский, с его упором на индивидуализм в управлении; «азиатский менеджмент», прежде всего, японский, с упором на коллективизм в управлении, а также все остальные направления научной мысли о менеджменте, включая «принципы эффективности» Х. Эмерсона, «ситуационный подход» и т. п.

Каждая из школ менеджмента внесла свой вклад в общую теорию управления:

1) «Классическая» школа «научного менеджмента» ввела научную организацию труда, администрирования и структуры управления;

2) Школа «человеческих отношений» – использование социологии и психологии на производстве, в управлении и мотивации труда, а также в организационном поведении и развитии;

⁵ Смирнов В. Н. Спортинг-менеджмент побед! Теория и практика современного менеджмента: от тейлоризма до спортинга. СПб., 2011.

⁶ Эвангелиста Р. Бизнес победы: руководство для менеджера по созданию команды победителей на работе. М., 2005.

⁷ Конец менеджмента и становление организационной демократии. СПб., 2004.

⁸ Виханский О. Управляй сердцем. Рецензия // Секрет фирмы, 2004, 31 мая – 6 июня.

⁹ Маслов В. И. Концептуальные установки менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом. 2007, № 1.

3) «Эмпирическая» школа определила виды и функции менеджмента, выявила необходимость «единой теории» менеджмента, делегирование власти, управление эволюцией продукции;

4) «Новая» школа «науки менеджмента» предложила системный подход к теории управления, внедрила математические модели и методы оптимизации и исследования операций, алгоритмы оптимальных решений, эконометрию, анализ экономических циклов и динамики, статистику и имитационное моделирование;

5) Школа «социальных систем» внедрила системный подход к социальным организациям и социальному управлению, разработала теорию принятия управленческих решений, систематизировала формальные и неформальные организации, предпринимала попытки создания целостной теории организации управления.

Однако ни одна из этих школ, включая «эмпирическую» школу не приблизилась к созданию общей теории управления, прежде всего, в силу традиционного практического подхода и концентрации на частных предметах исследования: экономических предприятиях, организационных структурах и пр.

Поэтому, начиная с 1970-х гг., наблюдается не интеграция этих подходов в единую, общую теорию управления, а дезинтеграция научных направлений и школ. Как указывает Г. Минцберг¹⁰, одна только «школа стратегий» породила еще как минимум десять известных школ. Сегодня можно говорить и о формировании школы менеджмента на основе информационных технологий, которая так же далека от общей теории управления, как и те школы менеджмента, что ориентированы лишь на «бизнес» и лишь на его «администрирование».

Каждая из этих школ сосредотачивается лишь на одном аспекте управления и упускает из виду прочие. Так, классическая школа администрирования стремится минимизировать человеческий фактор, рационализируя операции; альтернативная школа «человеческих отношений» – наоборот, нацелена на вовлечение человека в производство. «Ситуационная теория управления» К. Моклера возвращает менеджменту осознание включенности в рынок и общество в целом. Фундаментальная попытка А. Богданова описать организованность как предмет – отражает больше иерархическую структурированность мира, чем организацию как действие и процесс.

А между тем, трактовка А. Файоля управления как совокупности именно административных функций вполне позволяла начать формулировать предмет управления, уделить внимание планированию, которое затиралось в текучке операционных проблем, а также побуждению («мотивации»), о котором порою забывают, хотя именно оно не только увеличивает силу приказа, но порою заменяет приказ.

К сожалению, чисто организационный подход к функциям управления был подвергнут жесточайшей критике в связи с отсутствием объективного содержания в них. Это заставило сторонников функционального подхода выделить под видом функций управления такие производственные функции как кадры, финансы, маркетинг, снабжение, сбыт и т. п. Всё это завершилось тем, что под видом управленческих начали выделять всё новые и новые функции – теперь уже отраслевые и даже элементные (нормирование труда, принятие решений и т. п.).

В СССР в это же время появился целый ряд работ по управлению. Однако попытки, при рассмотрении всей совокупности функций управления, выделить в управлении «единую функцию особого рода» вместо того, чтобы определить, прежде всего, сущность категории управления, завели исследователей в тупик. Советская наука управления так и не вышла на качественно новый уровень развития, но потеряла при этом целостность классического «инже-

¹⁰ Минцберг Г., Альстрэнг Б., Лэмвел Дж. Школы стратегий: Стратегическое сафари: экскурсия по дебрям стратегий менеджмента. СПб., 2000.

нерного» подхода. Все претендовали тогда на определение всеобщей сущности управления, но так и не сделали этого.

В английском языке нет точного эквивалента предельно обобщённому русскому слову «управление», а слово «администрирование» не передает всего объёма функций управления. Но советские исследователи не поняли ни А. Файоля, ни терминологических преимуществ русского языка. Ограничивала исследователей и марксистско-ленинская методология научного исследования, основанная на политэкономическом примате «материального базиса».

А между тем в СССР гораздо глубже и шире ставилась проблема генезиса общей теории управления. Достаточно назвать труды П. Г. Кузнецова о системе жизнеобеспечения космических кораблей «Спутник» (Сетевое планирование управления тематическими научно-исследовательскими коллективами), «Методологическую» школу управления в рамках Системо-мыследеятельностного подхода Г. П. Щедровицкого, «рефлексивное управление» В. А. Лефевра, который еще в 60-х годах применял математические подходы к социальной психологии.

Казахстанский менеджмент, как лишь зарождающаяся научная школа в управлении не был, да и не мог быть, свободен от всех стереотипов и заблуждений советской управленческой науки.

Итак, более чем столетняя история развития менеджмента не привела к созданию «Общей теории управления», которая задала бы основу, категориально-понятийный аппарат науки управления. Сложившаяся ситуация позволяет некоторым весьма авторитетным авторам бизнес образования заявлять, что «управление – не наука», а пока лишь практика.¹¹

Эта мировая проблема в постсоветских странах усугубляется несколькими факторами:

- падением научной культуры в постсоветских странах, в нашем случае, проявившемся в бытовом понимании специальных научных терминов;
- забвением советских фундаментальных школ научной организации труда;
- вольными и неточными постсоветскими переводами научной литературы западных школ менеджмента, выполненными без учета научной специфики.

Например, целая школа менеджмента, «scientific management», была не вполне точно переведена как «научное управление». Понятно, что «scientific management» знаменует собой в действительности не единственную в своем роде «научность» в моделях менеджмента, а лишь начало рационалистического подхода к менеджменту, рационализацию операций в управлении производством. Но перевод «management» как «управление» означает подмену видовой разновидности управления («менеджмент») его родовым понятием «управление», что нарушает законы формальной логики, никак не совместимо с научными принципами и затрудняет понимание сущности разных школ менеджмента.

Как уже говорилось, английский язык при всем многообразии конкретно-практических терминов: “running”, “management”, “stewardship”, “control”, “guidance”, “steering”, “leadership” и т. п., не имеет обобщающего слова, соответствующего русскому слову «управление». Даже самый обобщённый из них – «administration», не может считаться его полноценным эквивалентом, поскольку акцентирован на техническом, оперативном уровне осуществления управления, а не на тактическом и стратегическом. А нужен такой термин, который выражал бы собой всю полноту содержания процесса организации как организационной деятельности. К сожалению, «organization» в английском языке по смыслу ближе к социальному учреждению, чем к процессу. Поэтому «organization theory» означает теорию организаций, а не управления.

¹¹ Мишберг Г. Требуется управленцы, а не выпускники МВА. Жёсткий взгляд на мягкую практику управления и систему подготовки менеджеров. М., 2010.

Вся эта лингвистическая путаница не превратилась бы в неразрешимую терминологическую проблему, если бы существовала единая для научного мира общая теория управления с соответствующим категориальным аппаратом.

Несмотря на все это, теория менеджмента, зародившись на одной из низших ступеней социального управления – экономике предприятий – действительно сформировала основные принципы управления, общие для любой сферы социального управления, не только экономической.

Принципы управления, сформулированные теорией менеджмента

Напомним, что хронологически история менеджмента как науки начинается с конца XIX – начала XX веков, когда вводятся принципы рациональной организации труда, управления и организационного проектирования.

Сначала выделяются четыре административные функции – планирование, организация, координация («мотивирование») и учёт («контроль»). Затем вводятся административные штабные подразделения «функционального управления», разрабатывающие для общего (линейного) руководства планы функционирования предприятия (снабжение, сбыт, финансы и т. п.) и оценивающие отчёты о результатах их исполнения. И, наконец, происходит выделение сферы проектирования организационной структуры (формальной) и культуры (неформальной) для побуждения, «мотивирования» организационного поведения персонала к развитию.

Организационное проектирование как «инженерия» социальных систем («организаций»), таким образом, явилось последней по выделению из управления сферой администрирования, где в качестве главных, основных принципов утвердились:

- 1) Принцип централизации и единоначалия в общем (линейном) руководстве (направлении);
- 2) Принцип разделения функциональных уровней и сфер в организационной структуре управления;
- 3) Принцип опоры на низовое звено управления операциями с непосредственными (техническими) руководителями;
- 4) Принцип неформального, личного соответствия (компетентности) персонала формальным, функциональным сферам ответственности (компетенциям) и требованиям организационной структуры, заранее разработанной под специфическое существо дела и объём операций;
- 5) Принцип сопоставимости делегированных персоналу полномочий и возлагаемой на него ответственности за функциональную сферу деятельности;
- 6) Принцип «диапазона контроля» или «оптимальной нормы» управляемости (от 3 до 12 человек непосредственного подчинения в зависимости от индивидуальных способностей руководителя и его функций);
- 7) Принцип специализации управления по уровням (или целям), функциональным операциям (или продуктам) и территориям (или потребителям);
- 8) Принцип письменной определенности прав и обязанностей для каждой должности, ответственности и взаимосвязи с другими должностями;
- 9) Принцип стабильности персонала, «низкой текучести кадров»;
- 10) Принцип дисциплины (соблюдения договорённостей) и подчинения функциональных и личных интересов общему делу;
- 11) Принцип вознаграждения за производительность труда, личную инициативу и корпоративный дух;
- 12) Принцип справедливости в случае наказания.

В рамках «организационного проектирования» предприятий, как социальных организаций, становится очевидным, что производительность труда зависит не только от организации труда и управления, но и от неформального, социально-психологического климата в малых группах («командах») одного «диапазона контроля», из которых, собственно, и состоит весь коллектив организации. Предприятие уже рассматривается как сложная социотехническая система. Оказывается, помимо целей владельцев и руководства самого предприятия есть также цели у каждой группы и сотрудника, которые не совпадают с целями владельцев, руководства и самой организации. Приходит понимание того, что энергия конфликтов различных целей и их разрешение – и есть важнейший двигатель развития организации как социальной системы.

Такова магистральная линия генезиса Общей теории управления как «организационной» научной школы управления: от организации труда и управления к организационному проектированию и развитию организаций как социальных систем. На этом фоне все остальные «элементные» достижения менеджмента («системотехника», теория принятия решений, математические методы моделирования оптимальных решений, теория игр и т. д.) не так важны для формирования языка Общей теории управления.

1.2. Вклад общенаучных теорий и смежных с управлением дисциплин в Общую теорию управления

*Кибернетика, тектология, синергетика в теории систем
Социальные науки и теория менеджмента
Критика Достаточно Общей Теории Управления (ДОТУ)*

Общая теория управления не ограничивается достижениями только теории менеджмента.

Следует упомянуть о нескольких общенаучных и смежных дисциплинах, связанных с ОТУ и так или иначе разрабатывавших сходную проблематику.

Это, прежде всего, общая теория систем, кибернетика и синергетика.

Особое место занимают история политической мысли, политология, правоведение, теория социального управления и теория организаций.

Вклад каждой дисциплины будет подробно рассмотрен в соответствующих разделах книги, сейчас же остановимся подробнее на различиях в предмете исследования, не позволяющих ни одной из них занять место ОТУ.

Кибернетика, тектология, синергетика в теории систем

У древних греков термин «кибернетика» произошёл от кораблевождения, после чего получил употребление в широком значении «искусства управления» вообще. Кибернетика с самого начала, ещё с «водяных часов» древнегреческого механика Ктезибия, была призвана описывать «целенаправленные механизмы» автоматических устройств управления, саморегулирующихся по принципу обратной связи. Да и сегодня кибернетика в основном занимается проблемами искусственного интеллекта и биологических машинных интерфейсов (киборгов).

Главный концепт для кибернетики – это «обратная связь» во взаимодействии управляющей системы с «чёрным ящиком» управляемой системы, реакция неизвестной системы на стимул известной. Управление как таковое в кибернетике – лишь производный концепт. Поэтому, когда её называют «наукой эффективной организации», то имеют в виду не процесс сознательной организации систем, а такое состояние организованности во взаимодействии систем, которое можно назвать автоматическим устройством самоорганизации систем. Вовлечение самоорганизации систем в процесс их организации «обеспечивает эффективность действия», заключает в себе «искусство управления» системами, но от этого кибернетика не становится наукой об управлении системами.

Кибернетика – прежде всего, наука о состояниях организованности систем, их взаимодействия и самовоспроизведения, а не наука об управлении системами. Понятие самовоспроизведения является основным в кибернетике, так как одни и те же свойства «генетического» воспроизводства относятся к обществу, живым клеткам и даже компьютерным вирусам. Следует отметить, что кибернетика, в отличие от теории систем, рассматривает только поддающиеся самоуправлению системы, и интересуют её в них автоматические регуляторы (в технике, природе и даже человеческом мозге и обществе). «Теория управления» в кибернетике строит математическую модель саморегулирования систем на основе системного анализа объекта управления и синтеза алгоритма целенаправленного автоматизированного управления процессами. То есть, методология такой математической «теории управления» успешно при-

меняется пока лишь в естественно-технических областях, а не в социально-экономической сфере.

Однако именно кибернетика дала организационно-техническое определение категории управления: «перевод управляемой системы из одного состояния в другое, посредством целенаправленного воздействия управляющего». Со многими оговорками такую формулировку можно условно принять как рабочее определение «оптимального управления»: перевод системы в новое состояние выполняется при некотором условии оптимизации затрат времени, труда, материалов или энергии.

Примерно то же, что сказано о кибернетике и её теории управления, можно сказать о тектологии и синергетике. Они также играют свою вполне определённую роль в генезисе общей теории управления, но не могут заменить её по предмету своего исследования. Кроме того, все они на сегодня поглощаются общенаучной теорией систем, так как составляют существенные аспекты функционирования и развития системного устройства бытия. Теория систем является общей научной основой любой специальной науки. А общая теория управления охватывает только управление, как один из элементов системного мироустройства.

Социальные науки и теория менеджмента

Политические и экономические науки, менеджмент и иные социальные науки, рассматривают лишь сферы социального управления, поэтому не могут претендовать на роль Общей теории управления.

Тем не менее, история политической мысли, от идей Платона и Аристотеля до трудов К. Поппера и Ф. Хайека, внесла огромный вклад в общую теорию управления. Подробнее мы рассмотрим это в третьей главе.

Многие социальные науки близки по проблематике к ОТУ, но не могут заменить её в силу различий в объекте и предмете исследования. Например, предмет политологии – не столько в процессе управления обществом, сколько в процессе обеспечения власти, контроля над управлением в обществе.

Касательно военной науки и военного управления как важнейшей части государственного управления понятно, что она не может в силу узости предмета заменить собой общую теорию управления. Но, как ни странно, хотелось бы отметить её значительный вклад в общую теорию управления, поскольку даже уставы военной службы отражают немало идей чисто организационно-управленческого свойства, если отвлечься от военной тематики материала. Так, в частности, чисто управленческие принципы организации управления (непрерывности, оперативности, устойчивости и скрытности) были заимствованы мной из материалов военной теории и практики.

Что же касается правоведения, то оно связано, скорее, с формированием содержательных рамок и формально-определённых норм социального регулирования, чем с самим управлением обществом, использующим эти правовые рамки.

В теории социального управления, после М. Вебера, акцент постепенно сместился от управления обществом (публичного администрирования) к управлению организациями как «социальными системами». Строгое понятие государственного управления («бюрократии») было заменено более широким понятием «управление организациями», что привело к смешению с бизнес администрированием, менеджментом (школа «социальных систем») и вызвало очередной виток терминологической неразберихи. Так или иначе, теория социального управления в этом широком смысле «управления организациями» является своеобразным синонимом общей теорией управления, испытывает те же проблемы формирования, что и ОТУ.

Теория социального управления и теория менеджмента наиболее прямо относятся к предмету науки управления, но не могут играть роль общей теории управления в силу того,

что их предмет по определению уже предмета управления, входит в него, является его частью. А по законам логики часть не может заменять собой целое.

Критика ДОТУ

Остаётся сказать лишь ещё о «Достаточно общей теории управления» (ДОТУ), представленной Российской академией Концепции Общественной Безопасности (КОБа), набравшей в последнее время популярность.

Привлекательность ДОТУ заключается в попытке обобщить и систематизировать знания по управлению, для чего был привлечен огромный пласт фактического материала, проделана большая аналитическая работа. Но при всей наукообразности изложения разработчики ДОТУ слишком часто вкладывают собственный смысл в уже общепринятые термины, вольно трактуют понятия и нарушают элементарные законы формальной логики, что не вызывает доверия к этой теории.

Например, ДОТУ отождествляет понятия воздействия и даже взаимодействия с управлением, так как она говорит об «управлении по отношению к иерархически нижшим системам» и «самоуправлении в пределах иерархически высшего управления». Между тем, очевидно, нельзя путать взаимодействие систем (и воздействие как одну из его частей) с управлением как одним из элементов любой системы, её внутренним процессом организации. Любая система взаимодействует, не может не взаимодействовать с другими равными ей системами, а также с системами высшего (надсистемы) и низшего (подсистемы, элементы) порядка, но в каждой из них есть управление как процесс организации, согласования внутренних и внешних для неё изменений.

Было бы ошибкой предполагать, что любой процесс как последовательность изменений, имеющих начало и конец, является процессом управления: это всё равно, что отождествлять родовое, общее понятие с видовым, специфическим. Да, управление как процесс организации интегрирует все остальные процессы в бесконечном движении материи, энергии и информации, но не заменяет их собой. Соответственно, всякий процесс управления есть только «самоуправление» (в терминологии ДОТУ), так как непосредственно управлять объектом в процессе его функционирования и не быть при этом внутри объекта невозможно.

Никто не отрицает влияние внутрисистемного управления на внешнее и внутреннее окружение системы через её взаимодействие с иными системами. Но каким бы управляющим это влияние системы на окружающую среду ни было, управление системой осуществляется в самой системе, а не в системах низшего или высшего порядка. Например, когда на каком-либо обанкроченном предприятии вводят так называемое «внешнее управление», то имеют в виду лишь то, что не акционеры, а кредиторы предприятия контролируют (назначают) управление, которое не перестаёт при этом быть внутренним. Вообще, самоуправление в отношении общей теории управления термин неудачный, поскольку имеет конкретное очень узкое значение, определяющее степень демократизации административных устройств в государствах. Даже в менеджменте к сходным явлениям децентрализации в корпорациях он не применяется.

Очень интересно и внешне убедительно выглядят построения в ДОТУ о «структурном и бесструктурном способах управления». При «структурном способе управления», по ДОТУ, информация передаётся адресно, по определённым элементам структуры. А при «бесструктурном» – таких, заранее сложившихся, элементов структуры нет, и происходит безадресное, циркулярное распространение информации в среде, способной к порождению структур из себя при установлении информационно-алгоритмических взаимосвязей между слагающими среду элементами. То есть, «структурное управление в жизни выкристаллизовывается из бесструктурного». Как бы ни было это умозрительное построение красивым, хорошо обосновывающим отсутствие структур в управлении, оно не соответствует действительности. Оно истинно только

для тех, кто не хочет заниматься адресной организацией «структур управления» и приписывает своему «бесструктурному управлению» любые вновь возникающие объективные результаты естественного хода событий. Или для тех сторонников «теории заговора», кто не хочет замечать системную структурированность любого управления и ищет в бесструктурном управлении основания для констатации «мирового заговора».

Такой подход ставит «бесструктурное» управление выше, чем «структурное», представляет его как изначальное, фундаментальное. На самом деле, «бесструктурный способ управления» как таковой нереален. В этом мире всё системно и, следовательно, не только материальные, но и идеальные объекты имеют свою структуру. Даже «у всякого безумия есть своя логика», своя структура и организованность. И любое управление как процесс организации также имеет свою структуру. Сами термины «структурный и бесструктурный способы управления» вызывают научное сомнение, не говоря уже о том, что и в естественном языке они «режут слух». Никто еще не смог отменить пространство как атрибут объёмного существования объектов материи. Поэтому такой объект «бесструктурного способа управления» как «среда», каким бы он ни был большим по объёму, также является системным объектом и имеет структуру, видимую или невидимую. В любом случае, чтобы целенаправленно и «безнаказанно» воздействовать на внешнюю среду, управление системы должно быть структурированным, тем более в случаях, когда оно «не видит» структуры или структур в большем объекте своего управляющего воздействия.

С другой стороны, в нагромождениях наукообразных фраз и смелых публицистических построений ДОТУ можно найти и немало плодотворных идей для общей теории управления. Например, кажется интересным понятие «концептуальной власти идей» в управлении обществом. Или включение понятия «меры» в «триаду мироздания», на один уровень с такими категориями, как «материя» и «информация». Это предположение позволяет рассматривать управление как «срединно-средственную» субстанцию между субстанциями информации (абсолютного субъекта) и материи (абсолютного объекта).

Материя действительно заключает в себе информацию как меру своей структурной организованности, а информация представляет целостный образ конкретного объекта материи, хотя и извлекается из него «сравнением меры частных аналогичных характеристик объекта с иными объектами». Возможно, мера, как признаваемая соразмерность количественных параметров и качественной определенности объекта, есть «одновременно и структура материи, и структура информации», субъективно описывающей параметры объекта. Мера выступает как «матрица возможных состояний материи», с одной стороны, и «способ кодирования информации» – с другой.

Таким образом, мера означает состояние структурной организованности объектов. В общей теории управления категория меры в этом понимании должна быть заменена категорией управления, которая займет место посередине между Духом как неизменной, идеальной субстанцией субъективной информации и Материей как постоянно изменяющейся, реальной субстанцией объективных вещей.

Все эти интересные идеи не позволяют ДОТУ претендовать на роль общей теории управления, да и теории вообще, поскольку она не выработала согласованной научной терминологии, не ввела даже самого понятия управления, которое могло бы стать общепринятым в науке. В нём можно встретить скорее контекстуальные, а не сущностные определения:

«Управление – информационно-алгоритмический процесс, ...это единая упорядоченная совокупность разнокачественных действий, осуществляемых элементами, образующими замкнутую систему, представляющую собой иерархию контуров циркуляции и преобразований информации в процессе осуществления концепции управления, образованную частными концепциями управления (целевыми функциями) в их совокупности. ... Управление – целост-

ная функция: целостная в том смысле, что изъятие из неё тех или иных этапов делает данное управление невозможным, т. е. концепцию неосуществимой, а цели недостижимыми»¹².

Эти определения не могут быть приняты как научные, хотя в них прозорливо отмечается информационная природа управления. В них слабо отражено родовое понятие и никак не дано видового отличия для феномена управления, что нарушает законы формальной логики.

В этой главе были рассмотрены основные предпосылки генезиса общей теории управления с тем, чтобы чётко обрисовать созданные мировой управленческой мыслью рамки её построения в следующей главе.

¹² Достаточно общая теория управления. Постановочные материалы учебного курса факультета прикладной математики – процессов управления Санкт-Петербургского государственного университета 1997–2003 гг. Новосибирск, 2003.

Глава II

Постулаты общей теории управления

2.1. Категория управления: объект, предмет, сущность и структура

*Онтология управления – что есть управление и управляем ли мир?
Объект управления. Изменения как философская категория
Управление на всех уровнях бытия
Обратная связь
В поисках сущности управления
Теория организации об объекте и предмете управления
Организация как единичный акт управления – собственный смысл
термина «организация», первичный и первейший среди четырёх
Процесс организации – сущность и предельно обобщенный предмет
управления
Определение категории управления
Структура управления как процесса*

Онтология управления – что есть управление и управляем ли мир?

Если весь XX век прошел под знаком «революции менеджеров», веры в неограниченные возможности управления, то сегодня, в веке XXI, мы наблюдаем разочарование в этом, наступил т. н. «кризис менеджмента». Причина тому – мир действительно изменился.

Современный человек ценит в себе, прежде всего, собственную личность, активное творческое начало в себе, противодействуя командно-административным и манипуляторским методам управления. А устаревшие социальные системы не успевают реагировать на возросший объем информации, теперь всего за 3 года происходит глобальное удвоение объема только одной научной информации, не считая информации из иных областей культуры, а также информационного шума.

Научное решение этих организационно-управленческих проблем требует четко определить «объект управления» и «предмет управления». Никакая наука не может развиваться без определения своего объекта и предмета (особых свойств объекта). Определение предмета управления позволит отграничить управление как значимую дисциплину среди других социальных наук.

То есть, нужно решить – чем управляет личность или иной субъект управления? Самый простой ответ на бытовом уровне – «да чем угодно» – обществом, государством, бизнесом, организациями, системами, структурами, процессами, проектами и т. д. . . Но если отбросить такой тривиальный подход, не дающий конкретного, обобщенного ответа, то нам придется признать одну «пренеприятнейшую весть».

Объект управления

В качестве объекта управления выступают не системы и не их элементы, не структуры и не процессы, а лишь изменения в них. Если это признать, то станут сразу ясны возможности и ограничения для тех, кто управляет – те самые ограничения, которые всегда существовали объективно, игнорирование которых привело к современному «кризису менеджмента».

Предельно обобщённым конечным объектом управления на всех уровнях бытия является движение вообще – постоянное изменение материи. Лишь благодаря естеству постоянных изменений возможно искусное управление ими. Управление не может создать, прекратить и даже приостановить изначальное движение материи, но может произвести в нём целенаправленное изменение, желательную смену состояний в эволюции материи.

На первый взгляд, указание изменений как объекта управления неожиданно и противоречит обыденным представлениям. Чтобы доказать его действительность и действенность, рассмотрим его на всех уровнях научного понимания. Начнём с философского.

Каждая историческая эпоха характеризуется соответствующей картиной мира о месте и роли человека в мире:

- как «объекта воздействия» (Древний Восток и античный мир);
- как «наблюдателя» (Эпоха Возрождения);
- как «субъекта преобразования» (Новейшее время);
- как «системного элемента» (современность).

Главный вопрос во все времена при этом – имеет ли человек реальную возможность чем-либо управлять? Любое историческое событие становится результатом множества зачастую противоположных усилий, и результат этот, в конечном счете, не соответствует первоначальным желаниям и представлениям ни одной из сторон. Ни один человек и ни одно сообщество не может планировать и уж тем более реализовывать свои действия на период более 50 лет, особенно в «эпоху перемен», на стадии информационного общества. Но, тем не менее, в этих узких рамках управлять изменениями не только нужно, но и можно, при определённых условиях.

Для этого любой социальной организации необходимы:

- понимание объективных законов природы, общества и мышления, когда свобода выступает «осознанной необходимостью», сознательной волей к «должному» как «возможному»;
- скорость принятия решений, которая должна быть выше скорости происходящих изменений или хотя бы способной к гибкой адаптации, если не к опережению этих изменений.

Итак, на всеобщем уровне явлений движение как постоянное изменение есть атрибут материи, однако данная категория до сих пор не стала определяющей в науке управления. Исследователи управления рассматривают понятие «изменения» в лучшем случае как «перемены» на системном уровне социальной организации («changes management»).

Изменения как философская категория

А между тем, категории изменения («движения») традиционно уделялось много внимания в философии:

- «всё течёт, изменяется и проходит» (Гераклит Эфесский),
- «текущая вода» как символ постоянства изменений в мире (древнекитайская философия),
- «время», «дыхание, день и ночь Брахмы», «кальпа», «юга» и др. количественные выражения изменений (древнеиндийская философия – Веды, Санкхья),

– «абсолютное время» как метафизическое представление изменений (средневековая философия).

На рубеже XX в. вследствие «кризиса физики» возникла квантовая механика и «релятивистская философия».

Методологи науки второй половины XX в. внедрили принципиально важные понятия постоянного изменения в мире: «сингулярные точки», «динамическое равновесие», «устойчивое неравновесное состояние», «поток сознания» и т. п.

Синергетика, наследница системного подхода и кибернетики, если исключить из неё околонукальные сентенции особо рьяных проповедников, также разрабатывает идею изменений, плодотворную для определения объекта управления. Ключевое понятие синергетики – система, в которой постоянно происходят процессы самоорганизации из хаоса (энтропии). В этом смысле синергетика постулирует «глобальный эволюционизм» – «нелинейное» движение от простого к сложному, более совершенному. В рамках глобальной эволюции самоорганизация присутствует в любых системах – гомеостатические (саморегулирующиеся) процессы сходны в молекулах и социуме, управляемые компьютерами заводы и стаи макаков и павианов регулируются сходными объективными законами сложных «неравновесных систем».

Здесь показательна смелая, но довольно спорная работа «Глобальный эволюционизм и синергетика ноосферы»¹³, соединившая синергетику и учение Вернадского о ноосфере для решения интересующих нас вопросов – системности и управляемости мира. Идеи Вернадского о биосфере и ноосфере позволяют осознать роль управления в эволюции всего живого. Эволюция биосферы – от простейших до человека – связана с интенсивным приростом количества информации, циркулирующей в живых системах (оперативная информация). Соответственно, растет количество и качество систем управления в ходе эволюции, поскольку именно эволюция систем управления сделала экономичной передачу информации. Научная мысль человека, ноосфера, им производимая, всегда будет оставаться в лоне природы, в окружающей среде своей экосистемы, в т. ч. биосферы. Примерно также общество является для личности окружающей средой, носителем единого сознания, «разума человечества» и его технических, духовных и иных достижений в познании мира.

Таким образом, ноосфера, связана с природой в целом и единым сознанием, которое, возможно, есть более фундаментальный, чем сам человек, фактор управления обществом. Единое сознание просто лишено материальной формы, так как относится к идеальному миру всеобщих, объективных ценностей (разума, совести и т. п.).

В самом общем приближении можно допустить, что структура и принципы управления внутри живой клетки подобны структурам и принципам управления целых органов, организмов и социумов. Действительно, атомарно-молекулярные агрегаты имеют много функций, сходных с функциями систем управления в живых системах: стремление к экспансии, противодействие внешним воздействиям, стремление к устойчивости с элементами размножения, наличие памяти, приём и переработка информации, способность к регенерации, фильтрация информации. Но подобность эта основана на всеобщих принципах и общих объективных законах мироздания и, соответственно, не отменяет собой особенностей устройства управления на каждом уровне мироздания, серьёзно отличающимся от иных уровней по мере наращивания объёмов обмена и накопления информации.

Однако в рамках общей теории управления нас интересуют не столько принципы организованности, структурного устройства мира, сколько принципы организации как действия по обеспечению изменений в этой организованности.

К сожалению, мало кто на сегодняшний день целостно воспринимает и представляет управление вообще как управление изменениями (движением), когда на всеобщем уровне

¹³ Попов В. П., Крайночечко И. В. Глобальный эволюционизм и синергетика ноосферы. Ростов-на-Дону, 2003.

конечным объектом любого управления является изменение, как единичный акт движения, как смена состояний системы.

Любой объект материи – это система, которая, помимо своего конечного объёма существования и движения во внешнем пространстве (перемещения), имеет свой срок существования, испытывает внутреннее движение «во времени». Соответственно, во всех системах протекают внутренние процессы, и все системы участвуют во внешних процессах. Процесс как последовательность изменений отличается от движения вообще тем, что он имеет начало и конец.

Проповедники «глобального эволюционизма» считают, что «процессу» тождественно нередко используемое в современной логистике понятие «информационного потока». Но разве процессы бывают только информационными и можно ли эволюцию определить только как информационный поток? Следует напомнить, что материя представлена вещественными телами и их невещественными полями, и она обязательно движется. Энергия – это потенциал движения материи, а объекты материи – лишь формы движения её. Структурная организованность одних объектов материи не передаётся другим при физическом взаимодействии (обмене веществ, полей и энергий), может только разрушаться. А вот информация о ней может вполне циркулировать и без физического обмена веществ, полей и энергии, составлять тем самым информационный поток и накапливаться.

Управление на всех уровнях бытия

Таким образом, информация как мера познания и средство согласования взаимодействия объектов материи может эволюционно усложнять структурное развитие объектов в процессе эволюции. Информационный поток не вполне тождествен и даже обратен потокам вещества и энергии, так как он, наоборот, должен избавлять нас от излишних потоков материи и энергии. Конечно, всё, что существует в этом мире, есть накопление информации, но только в том смысле, что помимо эволюции и энтропии всегда были и будут развитие и негэнтропия. В этом смысле управление как информационный, негэнтропийный процесс организации развития в эволюции материи существует везде без исключения. Следовательно, и иерархия управления также присутствует на всех уровнях бытия, независимо от их сложности.

Поэтому теоретически неправы те, кто считает управление иерархизированным только в сложных объектах (животные, человечество). Получается, что раз эволюция стремится к иерархии, то только системы высшего уровня – иерархичны, а простейшие – «самоуправляемые» системы – нет?

Но если последовательно придерживаться принципов синергетики, становится очевидным, что все системы, включая системы управления, всё системное устройство мира иерархично. Не только познание мира иерархично (мы познаем мир, тем самым упорядочиваем его – таково естественное свойство нашего сознания), но и сам мир. Без иерархического, системного устройства мира по «принципу матрёшки» бесконечное разнообразие множеств его объектов не могло бы сохранить единство всеобщей связи между ними.

Чем выше иерархический уровень бытия системы, чем сложнее система, тем выше мера её интегративных способностей и возможностей функционирования, которые называют «эмерджентными», «синергетическими» и которые не присущи простой совокупности элементов системы. Отсюда – меньшая устойчивость социальной системы и, соответственно, необходимость рефлексивного, высоко сознательного управления.

Существует закономерное и полное соответствие между иерархиями процессов управления и системного мироустройства. Системная иерархичность мироздания подразумевает иерархичность процессов управления в системах любого «n»-го порядка, как в сторону «n – 1 и до бесконечности», так и в сторону «n + 1 и до бесконечности».

Авторы «глобального эволюционизма» сами приводят пример, как процессы управления в структурах систем «иерархичны и субординированы»...: «ядро клетки (ДНК) – скопление клеток (нервные узлы) – мозг «вожака» – скопление мозгов (коллективный штаб)»¹⁴. Но это касается процессов управления во всех системах, не только в сложных.

Когда синергетики ведут речь о возникновении «порядка из хаоса», то они имеют в виду, что в любой системе, и особенно в сложноорганизованной, существует эффект самоорганизации системы, в смысле выбора ею направленности развития после прохождения ею точки бифуркации в процессе различных хаотических флуктуаций в среде её внутренних элементов и внешних систем. Это самоорганизация систем не отрицает, а предполагает в них внутреннюю функцию управления.

Очевидно, хаосом здесь называется тот изначальный системный порядок, который нам ещё предстоит познать, освоить. Не логично ли предположить, что в восприятии системного мироустройства как хаоса огромную роль играют временные мера и уровень незнания всех обстоятельств дела, как со стороны внешнего наблюдателя, так и со стороны внутреннего управителя системы? Только по мере познания и деятельности в системах «из хаоса возникает порядок».

Управление представляет собой лишь внутренний процесс системы, который не может быть больше и глубже самой системы и которому время от времени приходится познавать (осваивать) структуру, функции и цели системы, изменения в её внутренней и внешней среде, чтобы исполнить свою миссию согласования их. И чем больше разнообразия в системе, тем больше возможностей его упорядочить, тем лучше и скорее из хаоса разнообразия в системе возникает единый порядок её функционирования и развития. То есть, в процессе управления мы имеем дело с наложением на объективно сложные процессы субъективно упорядочивающего знания со стороны элемента управления. Элемента, следует подчеркнуть, являющегося частью системы.

Всё, что существует – системно, следовательно, всё со всем связано. Любая система имеет внутренние элементы, подсистемы, и сама есть элемент внешней системы, надсистемы. И в любой системе, таким образом, существует управление как информационно доминирующая подсистема. Можно говорить о том, что поведение одних систем, например, менее стохастично (случайно), чем других. Но это не означает, что их можно делить на «только стохастичные (самоуправляемые) и абсолютно не стохастичные (управляемые)». Как причинно-следственные, так и корреляционные зависимости в проявлениях неживых и живых систем существуют просто в разных пропорциях.

Поэтому проблема различения управления и самоорганизации представляется надуманной. В любых системах, в том числе чисто физических, существуют эффекты спонтанной самоорганизации в моменты хаотических флуктуаций их естественной эволюции, и, соответственно, наличествует, должен наличествовать, внутренний функциональный процесс управления подсистемами, который будет представляться самоуправлением для управляющего процесса в надсистемах. С точки зрения общей теории управления как специальной теории и общей теории систем как общенаучной теории нет никакой необходимости вводить различие между внутренней «самоорганизацией» и внешним «управлением».

Обратная связь

Таким образом, все попытки выделения управления из системы как отдельного от неё элемента отражают непонимание исследователями реальной природы управления. Управление как «уполномоченный» на исполнение общей функции элемент в любой системе связывает

¹⁴ Там же.

подсистемы с системой и надсистемой тем, что координирует изменения во внутренней среде системы с изменениями во внешней среде посредством их информационного согласования. Но управляющий элемент сам не является надсистемой, осуществляющей внешнее воздействие на управляемую систему и получающей обратное, не менее управляющее, противодействие с её стороны.

В упомянутой работе «Глобальный эволюционизм и синергетика» управление определяется как «процесс взаимодействия доминирующей подсистемы с другими элементами системы для достижения определенной общей цели». При этом целью любой самоорганизующейся системы предполагается сохранение динамического равновесия или эволюция, и достигается эта цель посредством организующих действий доминирующей подсистемы. Синергетики полагают, что управление уменьшает количество возможных состояний системы, ограничивая её стохастизм (случайные, непредсказуемые реакции), делая её более детерминированной, предсказуемой. Уменьшение числа состояний ассоциируется с уменьшением энтропии (меры беспорядка, хаоса), то есть управление антиэнтропийно.

Как и кибернетики, синергетики подчеркивают значимость обратной связи: одностороннего воздействия на объект быть не может, у любого подчиненного всегда есть возможность воздействия на руководителя (реакция), своя «доля власти». Но синергетический подход к управлению, помимо оригинальных прозрений, также несёт немалое количество заблуждений.

Развитие не может происходить при полном равенстве управляющего воздействия и управляемого противодействия. Это бы означало как раз достижение предела энтропии, т. е. полное равновесие и абсолютную устойчивость, «смерть» системы. Поэтому естественная, объективная эволюция всего бытия требует также и искусного, субъективного действия по развитию, подразумевающего, конечно, управление и его определённую асимметрию. Асимметричное воздействие управляющего элемента большей частью связано с восстановлением симметрии, баланса всех движущих сил в управлении.

Движение возможно лишь на основе противоречия, а развитие движения, повышение уровня его организованности и управление им – только при условии асимметрии воздействия и противодействия, доминирования воздействия над противодействием. Управление в этом смысле как процесс организации, в результате которого повышается уровень организованности любой системы, действительно «антиэнтропийно». Энтропия не может сама по себе убывать, особенно в замкнутых, закрытых системах. То есть эволюция в части естественного хода изменений приводит любую систему к состоянию полного покоя и закрытости («к смерти»). Поэтому развитие, повышение уровня организованности системы есть вполне симметричный результат порою ассиметричного воздействия управления на естественную потерю в ней энергии и порядка. Управление направляет эволюцию системы на взаимодействие с окружающей её средой, на обмен информацией, энергией и, наконец, веществом.

Согласно принципу Ле-Шателье – Брауна, под влиянием внешнего воздействия система должна изменить свою структуру и функционирование так, чтобы, как минимум, адаптироваться к воздействию внешней среды. В управлении сложными системами этот принцип действует всегда в том смысле, что всякое воздействие со стороны управляющей подсистемы воспринимается иными подсистемами без антагонизма, что облегчает целенаправленное взаимодействие системы со своими надсистемами порядка « $n+1 \dots$ » и подсистемами порядка « $n-1$ ».

Но как только управляющий элемент из подсистемы превращается в надсистему, т. е. становится вне управляемой системы, возникает антагонизм между управляющими и управляемыми. И в этих антагонистических условиях, как бы управляющая система ни доминировала над управляемой, управляемая система будет противодействовать управляющей или разрушаться. Более того, сложные «целеустремлённые» системы, к коим человек и его общество относятся особо, имеют возможность изменять своё поведение в ответ на внешнее воздействие, в зависимости от обстоятельств и своего выбора варианта поведения в них.

Поэтому следует опровергнуть одно расхожее заблуждение, которого придерживаются все бихевиористы, к коим следует отнести и Элтона Мэйо, основателя школы «человеческих отношений» в менеджменте. Оно состоит в том, что хоть у людей и нет «кнопок, рычагов, педалей, посредством которых их можно заставить выполнять те или иные действия», зато вместо них у человека есть жизненно важные потребности, которыми можно вполне успешно манипулировать. Следовательно, если изменить внутреннее восприятие и/или внешнюю среду человека, то это спровоцирует желательное для управления его поведение, направленное на устранение нежелательного воздействия или сохранение желательного воздействия (в зависимости от восприятия объекта).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.