

ВОПРОСЫ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД И ТЕОРИЯ КОНТРОЛЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

К.Н. Лебедев

Финансовая академия при Правительстве РФ
Ленинградский пр-т, 49, Москва, Россия, 125993

В статье раскрывается содержание и сущность системного подхода, разработанного Л. Бергаланфи в середине XX в. На примере влияния свойства систем саморегулирования на основе обратной связи на теорию контроля в менеджменте показано, что некритичное применение в экономической науке данного метода приводит к нежелательным последствиям. Применение данного свойства систем отразилось на определении контроля, трактовке текущего контроля, представлениях об объектах оценки в контроле, контроле процессов внешней среды и сторонних процессов фирмы, связи контроля с поиском новых возможностей и участии менеджеров в оказании непосредственных воздействий на объекты внешней среды и другие подразделения фирмы.

Ключевые слова: системный подход, обратная связь, текущий контроль.

Содержание и сущность системного подхода. Системный подход, предложенный в середине XX в. Л. Бергаланфи и его сторонниками, представляет собой возникшую в биологии альтернативную методологию исследования объектов в науке и практике, призванную преодолеть некоторые недостатки исследования, носящие общий характер. Системный подход состоит из двух элементов. Первый элемент образуют свойства организмов и саморегулирующихся технических систем, позволяющие преодолеть господствовавшую механистическую трактовку объектов исследования. Это такие свойства, как целостность, открытость, наличие памяти, гомеостазис, саморегулирование на основе обратной связи, приспособление и др. Второй элемент образуют методы системного подхода, позволяющие преодолеть такие недостатки исследования, как упор на изучение частей объектов или поведения объектов под влиянием отдельных факторов в ущерб изучению целого или поведения объектов под влиянием комбинаций факторов. К таким методам относятся методы «черного ящика» (фиксация воздействий на объекты и их реакций на основе эксперимента, приписывание исследуемому объекту структуры объекта, обладающего схожим поведением и др.), исследование поведения объекта под воздействием одновременно нескольких факторов с последующим выявлением влияния каждого на основе математических приемов и др.

Системный подход по своей сущности является методологией изучения организмов и саморегулирующихся технических устройств, в связи с чем в экономике его необходимо применять с величайшей осторожностью. Признаки систем не исчерпывают всех вариантов проявления соответствующих свойств социальных объектов и не всегда им присущи. Поэтому абсолютизация признаков систем в позитивной науке может сдерживать исследование социальных объектов, а в экономической политике наносить ущерб социальным объектам и даже приводить к их гибели.

Методы системного подхода по большей части вовсе не годятся для исследования социальных объектов. Так, для изучения законов поведения социальных объектов не годится индукция, основанная на внешнем наблюдении, в частности, в форме эксперимента (первый из приведенных выше элементов «черного ящика»). Это объясняется такими особенностями социальных явлений, как множественность их факторов, не позволяющая установить все факторы (воздействия), оказывающие на них влияние, и совместное действие факторов, не позволяющее отделить следствие одного фактора от следствий других. Эти черты социальных явлений не могут быть устранены в экспериментальных условиях. Проведение социальных экспериментов само по себе сопряжено с огромными сложностями. В связи с этим в качестве главного метода социального (и экономического) исследования еще в конце XIX в. в экономической теории была признана дедукция, состоящая в мысленном представлении процесса функционирования объекта как взаимодействия этого объекта (его элементов) с внешней средой (ее элементами) на основе знания законов их поведения. Математические приемы выявления влияния на экономические процессы отдельных факторов дают неверные результаты. В целом, математический метод в экономическом исследовании, в отличие от его идеала в системном подходе, не может быть использован для получения окончательных выводов.

«Успехи» системного подхода в 50—60-х гг. прошлого века, а вернее те достижения, которые необоснованно ему приписывались (переход к автоматизации производственных процессов, решение крупных технических и экономических проблем, например, высадки человека на Луну, разработки системы противоракетной обороны страны), привели к фактической абсолютизации системного подхода в науках об управлении в экономике и прежде всего в менеджменте. Заметим, что такая абсолютизация могла произойти лишь в условиях утраты в экономической науке специфической методологии социально-экономического исследования, что и наблюдается с конца 20-х гг. прошлого века. Об абсолютизации системного подхода в менеджменте, помимо его официального признания в качестве основы методологии менеджмента-науки и менеджмента-практики и преподавания признаков систем (открытой, сложной, целеустремленной и др.), говорит прежде всего то, что положения науки реально формируются под воздействием признаков систем и методов системного подхода. Под сильнейшим влиянием признаков систем находится такой важнейший элемент менеджмента-науки, как теория контроля. В настоящей статье рассматривается влияние на эту теорию признака саморегулирования на основе обратной связи на примере менеджмента. Подобный анализ в экономической литературе является новым.

Признак саморегулирования на основе обратной связи и представление о контроле на фирме. Для поколений ученых в области менеджмента признак саморегулирования на основе обратной связи — схема работы устройства управления в термостатической отопительной системе. На ее примере разъяснял содержание данного признака создатель кибернетики Н. Винер в своем знаменитом труде, вышедшем в 1948 г. [1. С. 164], она же вдохновляла таких известных теоретиков системного подхода в менеджменте, как Р. Джонсон, Ф. Каст и Д. Розенцвейг [3. С. 115], из нее черпают теоретические основы контрольной функции такие представители современного менеджмента, как М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури [4. С. 437—439].

Как же работает это устройство (в системе, которую рассматривал Н. Винер)? Если температура воздуха в помещении оказывается ниже (выше) установленного уровня, оно усиливает (уменьшает) мощность работы нагревательного элемента (путем воздействия на заслонку в печи, регулирующую тягу, или изменения потока топлива, попадающего в нагревательный элемент). Обратим внимание на следующее. Объектом оценки (измерения и сравнения с эталонами) в работе устройства управления термостатической отопительной системы выступает характеристика (температура) ее полезного продукта (воздуха определенной температуры в помещении) при передаче его потребителю. Это значит, что в основе контроля работы отопительной системы лежит оценка только процессов самой системы, что оценке в нем подлежат только характеристики полезного продукта системы и что данный контроль является заключительным. Поскольку устройство управления реагирует только на повышение или понижение температуры воздуха относительно нормы, то в контроле выявляются только негативные отклонения от стандартов. По результатам оценки устройство управления оказывает воздействия непосредственно только на элементы отопительной системы (заслонку, регулятор потока топлива).

Рассмотрим представление о контроле на фирме, формирующееся в результате применения к фирме и ее элементам признака саморегулирования на основе обратной связи. В основе контрольной функции лежит только оценка процессов фирмы, оценка объектов внешней среды (поставщиков, покупателей и др.) не производится. Не осуществляется оценка деятельности подразделений фирмы со стороны субъектов управления других подразделений, например, не оценивается деятельность цеха, выпускающего продукцию для следующего этапа технологической цепи. Оценке в контроле подлежат только характеристики полезных продуктов подразделений и самой фирмы, т.е. из числа конкретных объектов оценки исключаются действия и характеристики работников, средств и условий труда. Не осуществляются текущий (в ходе осуществления операций) и промежуточный (после завершения отдельных операций) контроль деятельности непосредственных исполнителей (рабочих мест), промежуточный контроль деятельности подразделений фирмы со стороны их субъектов управления (поскольку оценка деятельности подразделения производится в момент сдачи продукта, т.е. после завершения порученной работы). Исключается оценка процессов фирмы в моменты, установленные для отчета, например, в конце месяца, года (поскольку оценка приурочена

к фактическому моменту передачи продуктов на сторону). К проблемам контроля не относится выявление новых возможностей для фирмы. Менеджеры фирмы в контроле не занимаются оказанием непосредственных воздействий на другие подразделения фирмы и объекты ее внешней среды.

Определение контроля и трактовка текущего контроля. Над характеристикой контрольной функции довлеет приведенное выше представление о контроле. В самых общих определениях контроль характеризуется как заключительный контроль, причем исключительно процессов самой фирмы. Так, З.П. Румянцева отмечает: «Контроль — это управленческая деятельность, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации» [8. С. 266]. Представлению о контроле как о заключительном контроле (после исполнения работ и по завершении определенных периодов времени) и контроле, в основе которого лежит оценка только процессов самой фирмы, соответствует и представление о стандартах контроля как о целях фирмы. Как пишут М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури, «все стандарты, используемые для контроля, должны быть выбраны из многочисленных целей и стратегий организации» [4. С. 440]. Между тем, в основе контрольной функции на фирмах лежит не только заключительная, но и текущая и промежуточная оценка хода исполнения заданий, выдаваемых фирме и ее подразделениям, как заключительной, так и текущей и промежуточной оценке подвергается не только деятельность фирмы, но и деятельность объектов ее внешней среды.

Текущий контроль, основанный на непрерывной оценке деятельности непосредственных исполнителей, является наиболее эффективным, так как позволяет выявлять отклонения в процессах фирмы моменты их возникновения. Между тем, в большинстве работ содержание текущего контроля искажается, вернее, он трактуется как промежуточный контроль. М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури верно пишут, что «текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе проведения работ» [4. С. 437]. Однако, как выясняется, под ним понимается промежуточный контроль. Как они далее уточняют, «текущий контроль не проводится буквально одновременно с выполнением самой работы. Скорее он базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы, направленной на достижение желаемых целей» [4. С. 437]. Не случайно текущий контроль также трактуется авторами работ как контроль, основанный на обратной связи. Так, некоторые авторы указывают, что «текущий контроль осуществляется на основе обратной связи» [5. С. 325]. В результате того, что текущий контроль фактически не получает отражения, в работах не находит отражения и такой перспективный его вид, как самоконтроль.

В последнее время появляются работы, в которых адекватно передается сущность текущего контроля. Так, Р.Л. Дафт дает следующую характеристику текущего (сопутствующего) контроля: «Сопутствующий контроль призван оценивать текущую деятельность. В его основе лежат нормативные показатели, а также правила и руководящие положения по выполнению рабочих задач и поведению сотрудников. Например, на многих производственных предприятиях существуют устройства, контролирующие, соответствует ли выпускаемая продукция стандар-

там качества. Работники следят за их показаниями; если в какой-то точке происходит отклонение, сотрудники вносят корректировки сами или сообщают о возникновении проблемы тем, кто отвечает за участок» [2. С. 724—725]. В.Л. Полукаров пишет, что «текущий контроль осуществляется, когда работа уже идет, и обычно производится в виде контроля работы подчиненного его непосредственным начальником» [6. С. 149]. Адекватно оценивается и место такого текущего контроля в системе контроля процессов фирмы. Так, В.Л. Полукаров отмечает, что «основным видом контроля считается текущий» [6. С. 149]. При этом слова «обратная связь» используются только для характеристики промежуточного или заключительного контроля. С.П. Роббинс и М. Коултер выделяют текущий контроль и контроль на основе обратной связи [7. С. 717]. Р.Л. Дафт выделяет текущий (сопутствующий) контроль и контроль с обратной связью [2. С. 724—725].

В большинстве работ не отмечается, что конкретными объектами оценки в контроле выступают разнообразные характеристики процессов, охватывающие поведение всех используемых ресурсов (работников, средств, предметов и условий труда). Как правило, в качестве объектов оценки указываются лишь продукты на разных стадиях их изготовления, в лучшем случае — еще и работники. Даже в тех работах, в которых адекватно отражается сущность текущего контроля, не отмечается, что объектами оценки выступают все используемые в процессах ресурсы. Так, Р.Л. Дафт, характеризуя текущий контроль как наблюдение за предметами труда с помощью устройств, контролирующих их качество, не отмечает, что его объектами также выступают сами контролирующие устройства, основное оборудование, другие работники, связанные с данным процессом, условия труда (освещение рабочего места, температура воздуха, шум и т.д.).

Контроль процессов объектов внешней среды и контроль сторонних процессов фирмы. Контроль, опирающийся на оценку деятельности объектов внешней среды, является наиболее эффективным видом контроля (по сравнению с контролем, основанным на оценке процессов фирмы), поскольку он позволяет предотвратить влияние на фирму негативных внешних факторов или наилучшим образом подготовить ее к воздействию позитивных факторов. К примеру, заблаговременно выявив такое отклонение в работе фирмы-покупателя своих товаров как ухудшение финансового положения, данная фирма может принять меры по предотвращению возможных неплатежей, например, предупредить о недопустимости невыполнения денежных обязательств перед фирмой, найти другого покупателя и т.д. Между тем, в учебниках и учебных пособиях по менеджменту контроль, в основе которого лежит оценка деятельности объектов внешней среды, практически не получает отражения.

Не находит отражения контроль деятельности подразделений фирмы со стороны субъектов управления других подразделений того же уровня (контроль сторонних процессов фирмы). Однако данный вид контроля играет важное значение для обеспечения движения фирмы к поставленным целям. Он позволяет использовать для устранения негативных отклонений, возникших в работе какого-то подразделения фирмы, силы других ее подразделений.

Наиболее эффективные виды контроля (текущий, процессов объектов внешней среды, сторонних процессов фирмы) не находят отражения ни при характеристике этапов контроля, ни в характеристиках эффективного контроля, ни в классификациях контроля, которые приводятся в учебниках и учебных пособиях по менеджменту (с учетом того, что за текущий контроль выдается промежуточный контроль).

Контроль и поиск новых возможностей. Среди проблем, решаемых контролем, в большинстве работ не упоминаются такие проблемы, как поиск во внешней и внутренней среде новых возможностей для деятельности фирмы, в частности, путем сравнения процессов фирмы с лучшими образцами. В качестве проблем контроля указывается исключительно поиск негативных отклонений от планов и их корректировка. Вместе с тем оценка внутренней и внешней среды как для выявления отклонений от планов и прогнозов, так и для поиска новых возможностей для фирмы, представляют собой единый вид деятельности. Никто не будет держать отдельных мастеров для выявления негативных отклонений в работе непосредственных исполнителей и для выявления используемых ими более эффективных, чем предусмотренные инструкциями, трудовых приемов, распространение которых на фирме представляет для нее новые возможности. Трактовка контроля как деятельности, направленной на обеспечение выполнения планов, тем более некорректна, что в целом ряде работ в качестве элемента контроля приводится бенчмаркинг — выявление более эффективных процессов в деятельности объектов внешней среды и их внедрение на данной фирме. Выше рассматривалось общее определение контроля в работе З.П. Румянцевой, согласно которому контроль — деятельность, направленная на обеспечение выполнения планов. Однако в той же работе в качестве метода контроля указывается бенчмаркинг и раскрывается содержание этого вида деятельности [8. С. 272—273]. Наиболее общее определение контроля, адекватно передающее его содержание, должно звучать следующим образом: «Контроль — оценка (измерение и сравнение с планами, прогнозами, ожиданиями, а также с лучшими образцами) процессов фирмы и объектов ее внешней среды, разработка и принятие мер по недопущению влияния негативных внешних и внутренних факторов на деятельность фирмы».

В разделах работ, посвященных характеристике функции «контроль», и в других разделах («управление маркетингом», «переговоры» и др.), не получает отражения деятельность менеджеров фирмы по непосредственному воздействию на объекты внешней среды, отклонения в работе которых вызвали или могут вызвать отклонения в работе фирмы, например, действия менеджеров по улаживанию соответствующих конфликтов, аналогичная деятельность по отношению к другим подразделениям фирмы.

Пример системного подхода наилучшим образом доказывает, что к социальным объектам не применима не только модель механизма, но и модель организма и саморегулирующейся технической системы. Жизненно важной задачей экономической науки на современном этапе является формирование адекватной методологии экономического исследования и разоблачение организмических и механистических подходов к трактовке экономических явлений.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Винер Н.* Кибернетика, или управление и связь в животном и машине / Пер. с англ. — М.: Наука, 1983.
- [2] *Дафт Р.* Менеджмент / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2006.
- [3] *Джонсон Р., Каст Ф., Розенцвейг Д.* Системы и руководство / Пер. с англ. — М.: Советское радио, 1971.
- [4] *Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента / Пер. с англ. — М.: Дело, 2004.
- [5] Основы теории управления: Учеб. пособие / Под ред. В.Н. Парахиной, Л.И. Ушвицкого. — М.: Финансы и статистика, 2003.
- [6] *Полукаров В.Л.* Основы менеджмента: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2007.
- [7] *Роббинс С.П., Коултер М.* Менеджмент / Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2004.
- [8] *Румянцева З.П.* Общее управление организацией. Теория и практика: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2001.

SYSTEM APPROACH AND THE THEORY OF CONTROL IN MANAGEMENT

K.N. Lebedev

Finance Academy under the Government of Russian Federation
Leningradsky Prospect, 49, Moscow, Russia, 125993

This article deals with content and essence of the system approach, made by L. Bertalanffy in the middle of the 20-th century, proves harm, coming out from its non-critical use in the economic science, on an example of influence of system attribute «self-regulation on the basis of feedback» on the theory of control in management. The article demonstrates the influence of this system attribute on definition of control, treatment of concurrent control, ideas about objects of assessment in control, control of the processes of external environment, control of the subunits of the firm by other subunits, connection of control with the exposure of new opportunities and participation of managers in exercising direct influence over objects of external environment and other subunits of firm.

Key words: system approach, feedback, concurrent control.