
ҚАЗІРГІ ЗАМАҢҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГТІҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА

УДК 65.01

Современные и новейшие концепции менеджмента

Каренов Р.С.

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Жүйелер ілімі, хаос ілімі және күрделілік ілімі бойынша іргелі еңбектер басқарудың заманауи іліміне елеулі ықпал еткендігі көрсетілген. Менеджментке қатысты көзқарастардың заманауи жүйесінің өзекті тұстары баяндалған. Жаңа енгізілімдер (инновациялар), интеграция және интернационализация мәселелері менеджменттің басты мәселелері болып табылатындығы баса айтылған. Қазіргі жағдайларда менеджмент тиімділігінің басым факторлары ретінде басқару жүйесінің сыртқы орта жағдайларына бейімділігі, сондай-ақ персоналдың өмір сүру қызметінен және оның зияткерлік әлеуетін толық пайдаланумен байланысты әлеуметтік мәселелерге бағдарлана алыну мүмкіндігі дәлелденген. Хаос ілімінің қалыптасуы және оны күрделі жүйелерді басқаруда қолдану отандық кәсіпорындар қызметінің тиімділігін арттырудың сенімді бағыты екендігі көрсетілген. Қазіргі кезде менеджментте екі мүлдем жаңа: оқытатын (өзін-өзі оқытатын) ұйымға көшу және технологиялық бағдарланған жұмыс орнын басқару секілді үдерістерді бөліп көрсетуге болатындығы негізделген.

It is shown that fundamental works under the theory of systems, theories of chaos and the complexity theory have made appreciable impact on the modern theory of management. The key moments of a modern frame of reference on management are stated. It is underlined that general problems of management are questions of innovations (innovations), integration and internationalization. It is proved that in modern conditions by priority among factors of efficiency of management well can be recognized adaptability of control systems to environmental conditions, and also orientation to the social aspects connected with ability to live of the personnel and full use of its intelligence. It is noticed that formation of the theory of chaos and its application in a control system of difficult systems is a perspective direction of increase of overall performance of the domestic enterprises. It is proved that now in management it is possible to allocate two newest tendencies: Transition to the trained (self-training) organization and management to technologically focused workplaces.

Интеграция различных подходов к менеджменту

На современном этапе важнейшее значение в теории управления приобретают проблемы взаимодействия с внешней средой, учета изменений внешней среды и деятельности отдельных компаний, ориентации предприятия в сложившихся условиях. Поиск решения указанных проблем привел к формированию ряда современных концепций менеджмента, направленных на обеспечение эффективной деятельности организаций в современном мире.

Возникновение управленческой науки базировалось на использовании концепций и методов, разработанных для других дисциплин. Более того, в процессе развития происходит как бы взаимодействие, взаимообогащение концепций и методов различных дисциплин. Поэтому естественным и закономерным является заимствование некоторых принципиальных положений других дисциплин в методологические основы современного менеджмента. С другой стороны, теория и практика менеджмента в результате развития выработала и свою собственную систему взглядов на принципы построения, формы и способы научного познания.

Фундаментальные работы по теории систем, теории хаоса и теории сложности оказали влияние на теорию управления. Наука XIX столетия с самого начала учила разбивать мир на фрагменты, целое делить на части, для того чтобы лучше осуществлять контроль над ними

Альтернативой этому является рассмотрение организации как живого организма. Для этого требуется холистический целостный подход, который отражает основные положения теории систем и теории хаоса — необходимость рассматривать поведение системы в целом. Живые системы — это интеграция, и их характер зависит от целого. То же самое верно и в отношении организации: чтобы понять наиболее важные проблемы управления, требуется рассматривать всю систему, которая вызывает эти проблемы.

Таким образом, теория систем обеспечила дисциплину управления основой для интеграции концепций, разработанных и предложенных ранними школами, с концепциями новых теорий, в том числе теории хаоса и сложности.

Ключевые моменты современной системы взглядов на менеджмент

Ключевыми моментами современной системы взглядов на менеджмент являются следующие принципиальные положения.

1. *Применение системного подхода в управлении.* В соответствии с теорией системы деятельность организации (предприятия, фирмы) описывается в терминах входящих ресурсов, процесса трансформации, выходящих ресурсов, обратной связи и внешней среды.

Некоторые идеи теории систем, и прежде всего такие научные категории, как открытая и закрытая системы, энтропия, синергизм и взаимозависимость подсистем, оказали значительное воздействие на управленческое мышление.

Функционирование открытой системы предполагает ее взаимодействие с внешней средой; закрытой системе этого не требуется. В классическом и послевоенном научном менеджменте организации обычно рассматривались как закрытые системы, что позволяет упростить проблему и эффективно использовать методы количественного анализа (отсутствие внешних воздействий). Очевидно, что в действительности каждая организация является открытой системой, а игнорирование факторов внешней среды может стать одной из причин ее фиаско.

Энтропия — универсальное свойство всех систем, отражающее их тенденцию к постепенному «истощению» и смерти. В отсутствие поступающих из внешней среды ресурсов и энергии система рано или поздно «погибает». Организации должны осуществлять непрерывный мониторинг среды, в которой они находятся, подстраиваться к происходящим в ней переменам и постоянно находить новые ресурсы. Задача менеджмента заключается в организации таких взаимодействий компании и среды, которые позволяют уменьшить энтропию.

Синергия означает, что система как единое целое дает больший выход, чем каждый ее элемент по отдельности. Организация предполагает появление новых, ранее не существовавших функций — управления, производства, координации действий. Подразделения организации, работая совместно, могут добиться большего, чем если бы они вели самостоятельную деятельность.

Понятие подсистем применяется в отношении частей единой системы, функционирование которых зависит друг от друга, когда изменение какого-то одного элемента организации неизбежно затрагивает и другие.

2. *Особенность использования концепции сопряженных обстоятельств.* В классическом менеджменте господствовала идея универсальности: предполагалось, что эффективная в какой-то организации концепция управления (будь то стиль лидерства или бюрократическая структура) будет не менее действенна и в другой. В системе образования, однако, получили распространение альтернативные воззрения, или принцип конкретных ситуаций, когда возникшие в определенный момент времени в организации факторы рассматриваются как уникальные (в учебниках такие ситуации рассматриваются как «кейсы», «случаи из практики», «практикумы»). Но универсальных принципов не существует, а обучение менеджменту предполагает анализ большого числа всевозможных ситуаций. В каждом новом случае менеджер должен принять решение о применении наиболее эффективных воздействий.

Концепция сопряженных обстоятельств объединяет эти две идеи. Ее приверженцы придерживаются мнения о том, что успешное решение возникающих в организациях проблем зависит от способности менеджеров идентифицировать основные характеристики сложившейся ситуации (рис. 1).

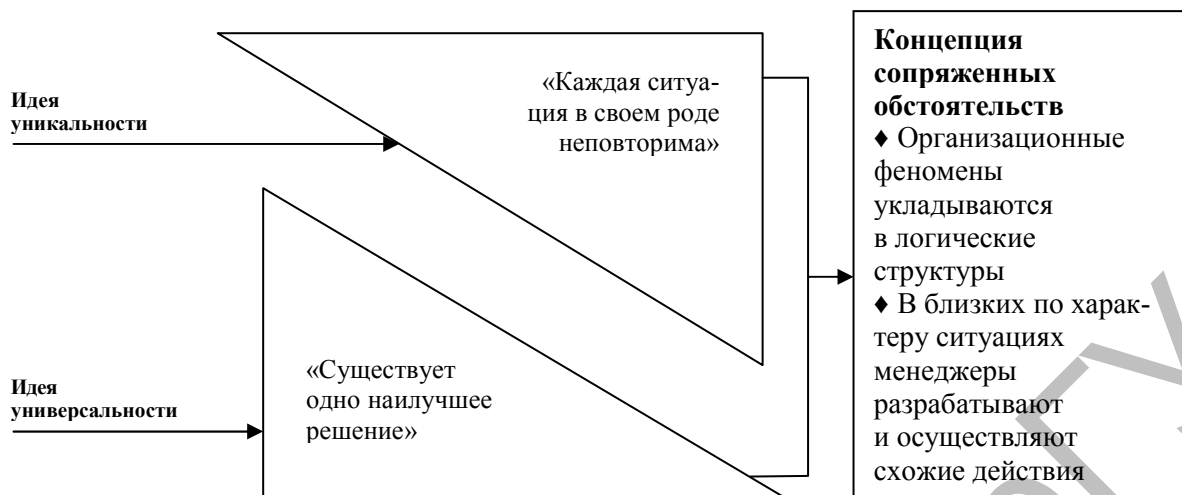


Рис. 1. Менеджмент и концепция сопряженных обстоятельств (данные работы [1; 91])

В соответствии с концепцией сопряженных обстоятельств действенные в определенной ситуации методы отнюдь не обязательно демонстрируют столь же высокие результаты в других условиях.

Важнейшими сопряженными обстоятельствами любой производственной компании являются отрасль, новые технологии, культуры разных стран. Например, практика менеджмента в двух разных отраслях, бурно развивающейся и стабильной, будет совершенно разной.

3. *Широкое распространение концепции комплексного (всеобщего) управления качеством.* Данная концепция включает методы менеджмента, направленные на предоставление потребителям возможности приобретать наиболее качественные продукты, когда качество рассматривается как основной приоритет всеми сотрудниками. При этом работники, непосредственно контактирующие с клиентами, являются наиболее активными участниками процесса. В управлении качеством выделяют четыре основных элемента: вовлечение работников, фокусирование внимания на покупателях, контрольные сравнения и постоянные улучшения [2; 135].



Рис. 2. Составляющие концепции TQM (данные работы [3; 58])

Концепция всеобщего (комплексного) менеджмента качества (TQM — Total Quality Management) пришла на смену маркетинговой концепции управления бизнесом. Составляющие концепции TQM изображены на рисунке 2.

TQM преследует следующие цели [3; 59]:

- ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей;
- возведение качества в ранг цели предпринимательства;
- оптимальное использование всех ресурсов организации.

4. *Новая роль управления — нововведения (инновации), интеграция, интернационализация.* Вопросы нововведений, интеграции и интернационализации являются генеральными проблемами менеджмента. Они тесно взаимосвязаны.

Нововведения (инновации). Это одна из главных узловых проблем менеджмента. Высокие темпы научно-технического и социального прогресса выдвинули вперед те системы управления, которые оказались в состоянии быстро и эффективно осваивать результаты научно-технической революции.

Нововведения становятся повседневным явлением. При этом проблема нововведения ставится широко: это не только новая техника или технология, но и всякие нововведения, в том числе экономические, организационные и управленческие.

В будущем эффективной будет не та организация, которая хорошо работает сегодня, а та, которая ориентирована на постоянное обновление, нововведения.

Интеграция. Интеграция сегодня имеет широкое толкование, не только применительно к производству, но и интеграция производства и науки, хозяйственных и исследовательских организаций. Она включает в себя объединение, согласование производства и социального развития.

Интеграция организации и личности — также одно из направлений интеграции. Фирма рассматривается как живой организм, состоящий из людей, объединяемых совместными ценностями. В условиях быстрых перемен управление, опирающееся на пассивных работников, неизбежно отстает по сравнению с управлением, которому удалось мобилизовать активность работников, заставить их думать о способах работы, вовлечь в дело не только их руки, но и голову. В Японии, например, рабочий, который хорошо работает только руками, фирме не нужен. Он должен также хорошо работать и головой, например, в кружках качества.

Интернационализация. Речь идет о процессах, которые носят объективный характер. Это выражается в росте числа международных корпораций и в появлении союзов типа Европейского союза и СНГ. Сама по себе эта тенденция международного разделения труда глубоко прогрессивна, она ориентирована на обеспечение максимального роста производительности труда международных компаний. К сожалению, в ряде случаев пока этот процесс развивается не столько как объект сотрудничества, сколько как процесс соперничества и конкуренции, в том числе и в рамках СНГ. Большое внимание должно быть уделено и необходимости международного сотрудничества в области управления [4; 22, 23].

Нововведения, интеграция, интернационализация — это, действительно, основные проблемы, которые стоят перед менеджментом.

5. *Признание социальной ответственности менеджмента перед человеком и обществом в целом* [5; 32]. В публикациях по этой проблеме имеется три главных подхода к теории социальной ответственности бизнеса [6; 28]:

а) в соответствии с теорией М.Фридмана «Дело бизнеса — бизнес», поэтому он должен увеличивать доходы акционеров. Если бизнес занимается социальными проблемами, то принимает плохие решения и этим способствует не богатству, а бедности общества;

б) главную ответственность компании несут перед заинтересованными группами (их называют держателями интересов), и в первую очередь перед работающими. Экономически эта позиция обоснована тем, что все богатство компаний создается за счет интеллекта персонала. Поэтому надо запретить акционерам продавать организацию без согласия работающих, а последних заинтересовывать в делах компании, предлагая пожизненную работу;

в) большинство деловых людей занимают промежуточную позицию. По их мнению, и первый, и второй подходы имеют серьезные недостатки. Так, проведение политики баланса интересов заинтересованных групп в Германии и Японии привело к росту расходов и к сокращению найма молодых талантов. Кроме того, невозможно обеспечить работающим пожизненного найма в условиях сокращения длительности жизненного цикла компании, которая уже сейчас меньше продолжительности активной жизни людей.

Не принесла плодов и политика ориентации работы исключительно на рост дивидендов для акционеров. Поэтому предлагается некая срединная линия поведения, учитывающая, что успехи ком-

паний зависят также от связи с работающими и клиентами. Менеджеры должны заботиться о своей репутации социальных защитников в той же мере, как и о рынке своей продукции. Компании не должны обеспечивать своим работникам пожизненного найма, но имеют перед ними обязательства по обучению, которые, в случае увольнения, повышают шансы найти работу на новом месте.

Интересно отметить, что в 1990-х годах в странах СНГ получил развитие социальный менеджмент, объектом анализа которого послужили преимущественно не экономические, а социально-политические отношения [7, 8]. В его сферу попадает управление социальной деятельностью, функционирование различных социальных организаций, прежде всего государства со всей системой органов и структур, использующих самые разные ресурсы осуществления власти. С точки зрения социального менеджмента главный критерий развитости социальной жизни в государстве — это устойчивость его государственной оформленности. Сам факт существования государства означает, что общество поднялось до признания верховной власти для себя, единого порядка для всех членов социума. Свои функции государство может осуществлять лишь в том случае, если оно обладает развитой способностью к интерактивности, т.е. воздействию одних органов власти на другие, подчинению нижестоящих должностных лиц вышестоящим структурам, в том числе и с использованием рыночных отношений.

Появившийся в эту же пору термин «административный менеджмент» распространился в основном в сфере административных отношений [9, 10].

Обобщая сказанное выше, следует иметь в виду, что управление — это универсальный феномен, имеющий распространение во всем реальном мире. Оно имеет свои особенности в природе, обществе и мышлении. Поэтому для выделения управления в общественной сфере целесообразно использовать понятие «социальное управление». Оно будет обозначать не науку, а фактор реальной действительности, механизм упорядочения социальных взаимодействий.

В конце XX и начале XXI вв., овладев социологическими методами, исследователи уже смогли осуществить изучение многих проблем управления — политико-государственных, государственной службы, государственных кадровых процессов, межэтнических взаимодействий, муниципальной службы, взаимовлияния государства и местного самоуправления и т.д.

6. *Современная наука об управлении делает упор на хаос и сложность окружающего мира.* Дело в том, что важным шагом в развитии методологии современной науки является формирование «теории хаоса». В частности, изданная в 1987 г. и широко известная на Западе книга Джеймса Глика «Хаос: становление новой науки» оказывает существенное влияние на развитие методологии как естественных, так и гуманитарных наук, в том числе на развитие теории менеджмента [11; 33].

Вопросы изучения и решения проблемы хаоса очень актуальны и для развития экономики, особенно это касается современного состояния экономики Казахстана и стран бывшего СССР, а также Восточной Европы. Темп, глубина и всеохватность изменений, происходящих в экономике и жизни общества, не знают аналогов в новой истории человечества.

Согласно Глику, основным катализатором теории хаоса были исследования ученого-метеоролога Эдварда Лоренса. В начале 60-х годов XX столетия Лоренс разработал программу компьютера, которая копировала систему погодных условий. Набирая бесчисленное количество раз цифры, которые представляли собой начальное состояние ветра и температуры, Лоренс создал в результате рисунок погоды. Он, как и большинство ученых, считал, что небольшое изменение в первоначальных условиях, которые он заложил в компьютер, приведет к небольшим изменениям в эволюции всей системы. К своему удивлению, он обнаружил, что даже мельчайшие изменения вызывали потрясающие изменения в картине погоды. Это первый вывод из теории хаоса.

Такое влияние бросало вызов как интуиции, так и тому, что метеорологи ранее понимали в своей науке. Заинтригованные загадкой Лоренса ученые различных областей науки начали проводить эксперименты с копированием других физических систем; в итоге обнаружили идентичные явления.

Понимание того, что небольшие изменения могут привести к радикальным последствиям в поведении системы, существенно изменило видение учеными окружающего мира. Тот упор на предсказуемость и управление, который делался в XIX столетии, проложил путь к пониманию власти хаотичности и случая в конце XX и начале XXI столетий. На практике поведение даже относительно простых систем в основном трудно предсказать, а тем более сложных. Так складывалась ситуация и с рыночными реформами в Республике Казахстан в 90-х годах прошлого столетия.

Так, постсоветский перестроечный процесс, в который были втянуты не по своей воле республики бывшего Союза, к середине 90-х годов XX в. перерос в масштабный кризис, последствиями ко-

торого стали стагнация экономики, повальная безработица, отсутствие у подавляющего большинства населения средств к существованию, что привело к резкому ухудшению качества жизни.

Эти кризисные явления не обошли стороной и Казахстан, поставив все социальные достижения республики на грань катастрофы. Галопирующая инфляция обесценила все финансовые накопления населения; пенсия и заработная плата многих казахстанских граждан оказались намного ниже прожиточного минимума. Все это привело к стремительному падению жизненного уровня значительной части населения Казахстана, прежде всего пенсионеров и инвалидов.

Среднедушевой доход населения в 1994 г. составлял в среднем по республике 408 тенге, в том числе в городской местности — 560 тенге, а в сельской — 257 тенге. Стоимость только продовольственной части минимального потребительского бюджета составляла в среднем 1170 тенге. Таким образом, среднедушевой доход составил 17,4 % от стоимости минимального потребительского бюджета.

Радикальное реформирование экономики вызвало обострение ситуации в сфере трудовых отношений. В новых экономических условиях выявилась финансовая несостоятельность многих организаций. В результате резко ухудшился уровень жизни населения, систематически задерживалась выплата заработной платы, пенсий и пособий. На 1 января 1998 г. задолженность по указанным выплатам достигла 36,9 млрд тенге. В целях погашения задолженности по заработной плате, пенсиям и социальным пособиям Правительством Республики Казахстан были приняты меры по получению кредита Всемирного банка на обособленных и усложненных условиях.

Самый пик увеличения числа безработных пришелся на 1996–1998 гг. Это было связано с тем, что на первоначальном этапе реформирования экономики предприятия использовали различные подходы к регулированию занятости, т.е. сокращение графика работы, временные формы занятости, уменьшение числа работающих, которые привели к росту безработицы [12; 22].

Второй основной вывод теории хаоса заключается в следующем: несмотря на кажущееся случайное поведение таких систем, определенные поведенческие «рисунки» можно предугадать. Ведь такие системы не перестают существовать, определенные пути их развития возникают достаточно часто. Приверженцы теории «хаоса» называют такие пути «странными», «привлекающими». Так, если метеорологи не могут сказать с уверенностью, какая будет погода в конкретный день в будущем, они могут рассчитать вероятность определенного вида погоды, которая может возникнуть. Другими словами, «странные», «привлекающие» пути позволяют ученым определить в пределах широких статистических параметров, что, по всей видимости, система сделает. Но они не могут позволить ученым определить точно, когда система это совершит. Причинно-следственная точность традиционной физики была заменена статистической оценкой вероятности.

Кроме того, тот способ, по которому ученые определяют предсказываемые рисунки поведения в системе, стал абсолютно другим. Вместо того чтобы пытаться разбить систему на ее составные части и проанализировать поведение каждой этой части отдельно, т.е. поступить так, как это делали во времена Тейлора, многие ученые должны были научиться более холистическому, т.е. целостному подходу. Они фокусируют свое внимание в основном на динамике всей системы. Вместо того чтобы попытаться объяснить, как порядок вписывается в части этой системы, сейчас они делают упор на то, как, каким образом порядок является результатом взаимодействия этих частей в целом. Известный теоретик в области управления Лютер Гьюлик в середине 60-х годов писал по этому поводу, что, во-первых, люди не так просты, как машины, во-вторых, менеджерам приходится иметь дело не только с конкретными работниками, но и в целом с группами, где действует так много социальных факторов, что их трудно просто выявить, уже не говоря о том, чтобы точно измерить их величину и значимость; и, наконец, в-третьих, бесчисленные факторы внешней среды [11; 34].

Поэтому теорию управления и результаты научных исследований следует рассматривать не как абсолютную истину, а как инструменты. Они помогают менеджеру предсказать, что, по всей вероятности, может случиться, помогая, тем самым, принимать более правильное решение.

Дело в том, что мир, в котором живет большинство сегодняшних руководителей, часто оказывается непредсказуемым, непонятым и неконтролируемым. Сегодня ученые создают методы, с помощью которых сложные системы могут эффективно справляться с неопределенностью и быстрыми изменениями, и именно в этом заключена возможность диалога между практикой управления и наукой, успешного использования достижений науки в практике. Формирование «теории хаоса» (т.е. переход от хаоса к «теории хаоса») и сложности, применение ее в системе управления сложными системами является перспективным направлением повышения эффективности работы отечественных организаций (фирм, предприятий).

Новейшие тенденции в менеджменте

За последние 10 с небольшим лет мир изменился до неузнаваемости. Поэтому многие организации (предприятия, компании) переходят на новые, позволяющие соответствовать требованиям внешней среды и запросам потребителей методы управления. В настоящее время в менеджменте выделяются две новейшие тенденции: переход к обучающейся (самообучающейся) организации и управление технологически ориентированным рабочим местом [1; 92].

Т а б л и ц а

Отличия самообучающейся и традиционной организаций

Традиционная организация	Обучающаяся организация
Позиция работника зависит от его места в иерархии.	Позиция работника зависит от его знаний, умений и навыков.
Решения менеджера основаны на правилах или прецедентах.	Решения менеджера определяются «видением» ситуации.
Работники лишены права принимать решения и являются только исполнителями.	Работник имеет право на самостоятельное решение в пределах его компетенции.
Разногласия не допускаются, конфликты рассматриваются как деструктивные процессы.	Отношения не носят формального характера, допускаются разногласия во мнениях и дискуссии.
Менеджер защищен от критики, поэтому его слова могут расходиться с его поведением.	Менеджеры рассматривают работников как партнеров.
Кооперация между работниками, принадлежащими к разным подразделениям, крайне затруднена.	Уделяется значительное внимание взаимоотношениям в группе, где укрепляется дух кооперации и сотрудничества.
Господство «туннельного» видения: никто из работников не видит всю картину в целом.	Цели и задачи организации и организационных единиц широко обсуждаются всеми.
Значительная часть информации засекречена, поэтому работники стараются получить ее по неформальным каналам	Первостепенное внимание уделяется развитию широкой сети коммуникаций между всеми организационными единицами и их членами

Примечание. Использованы данные работы [2; 643].

1. *Обучающаяся (самообучающаяся) организация.* В таблице приведены отличия обучающейся (самообучающейся) организации (предприятия) от традиционной. Эти отличия показывают, что традиционная организация основывается на власти, в то время как самообучающаяся — на лидерстве.

К обучающейся может быть отнесена организация, все члены которой участвуют в идентификации и решении проблем, что дает ей возможность постоянно экспериментировать, изменяться и совершенствоваться, а значит, развивать способности к росту, обучению и достижению поставленных целей. В такой организации все подчинено решению проблем, тогда как идея традиционной организации состоит в повышении эффективности. В обучающейся организации все работники, во-первых, идентифицируют возникающие проблемы (например, в понимании потребностей покупателей) и, во-вторых, решают их, т.е. действуют так, чтобы найти уникальные способы преодоления препятствий.

Создание обучающейся компании требует изменения всех подсистем организации. Главными условиями развития непрерывного организационного научения являются командная структура, наделение работников властью и обобществление информации [1; 93].

В обучающейся организации подчеркивается ценность взаимодействия и коммуникаций различных отделов и уровней иерархии. «Кирпичиками», из которых строится такая организация, являются самоуправляемые команды. Они формируются из сотрудников разных специальностей, совместно работающих над выполнением одних и тех же заданий либо меняющихся местами и, в конечном ито-

ге, полностью «обслуживающих» один товар или услугу. Традиционные задачи менеджмента выполняются на нижних уровнях организации: команды чаще всего сами занимаются обучением, обеспечением безопасности, календарным планированием, выбором методов работы и оплаты труда, а также координацией деятельности с другими командами.

В обучающейся (самообучающейся) организации понятие начальника практически отсутствует. Члены команды наделяются необходимыми знаниями, информацией, инструментарием, мотивацией и властью, чтобы решать важные для деятельности организации вопросы, а также быстро и творчески реагировать на возникающие угрозы и открывающиеся возможности.

Наделением властью (делегированием полномочий) называют раскрытие возможностей и творческого потенциала работников путем предоставления им свободы, ресурсов, информации и знаний, необходимых для принятия решений и эффективного труда. Традиционный менеджмент предполагает ограничение свобод работников, делегирование же, наоборот, расширяет их. На практике наделение властью выражается в создании самоуправляемых рабочих команд, кружков качества, обогащении процесса труда, участии наемных работников в управлении, а также в предоставлении им информации, прав принятия решений и обучении, с тем чтобы люди выполняли рабочие задания в отсутствие пристального наблюдения со стороны непосредственного начальника.

В обучающихся организациях люди рассматриваются как главные ресурсы и опора менеджера, а не предназначенные к минимизации издержки. Придерживающиеся этой точки зрения компании уверены в необходимости достойного обращения с персоналом, предлагая работникам конкурентоспособную заработную плату, хорошие условия труда, возможности для личного и профессионального развития. Кроме того, обучающиеся организации стремятся к формированию у наемных работников чувства собственности в отношении организации посредством обобществления результатов труда и прибылей.

Обучающуюся организацию переполняют информационные потоки. Идентификация и решение проблем предполагают, что сотрудники компании адекватно осознают происходящие события. Они должны понимать принципы функционирования организации в целом и свое место в ней. Каждый член такой организации имеет доступ к формальным данным: бюджетам, отчетам о прибылях и убытках, сметам затрат отделов.

2. *Управление технологически ориентированным рабочим местом.* Формирование обучающихся (самообучающихся) организаций идет рука об руку с ускоряющимся переходом к технологически ориентированному рабочему месту.

Изучавшийся в свое время Ф.Тейлором и другими приверженцами научного менеджмента материальный мир во все меньшей степени определяет ценности современных организаций и общества. Наши жизни, наши организации пронизаны информационными технологиями. Идеи, данные, взаимоотношения начинают превалировать над производственным оборудованием, материальными товарами и последовательностями рабочих операций.

Сегодня, помимо того, что электронные связи позволяют объединить работников, формируются электронные организационные сети. И чем больше транзакций осуществляется в компьютерных сетях, а не в реальном пространстве, чем активнее становится э-бизнес, тем сложнее и запутаннее такого рода связи. Э-бизнесом называют деятельность, которую организация осуществляет при помощи электронных каналов связи (включая Интернет) с потребителями, партнерами, поставщиками, работниками и другими своими элементами. Организация может установить интранет, внутреннюю коммуникационную систему, основанную на технологиях и стандартах Интернета, открытую исключительно для сотрудников компании. Интранет выглядит и функционирует как web-сайт, однако он закрыт для широкой публики посредством специальных программ — брандмауэров. Некоторые организации расширяют возможности своей коммуникационной системы, превращая ее в экстранет-сеть, доступ к которой имеют поставщики, партнеры, покупатели и прочие сторонние лица.

Э-коммерция — более узкий термин, которым называют электронные процессы обмена или транзакции. Э-коммерция заменяет или дополняет обмен денег и товаров обменом данными и информацией между компьютерами [1; 95].

На рисунке 3 перечислены три основных типа э-коммерции: бизнес для потребителя (B2C), бизнес для бизнеса (B2B) и потребитель для потребителя (C2C).

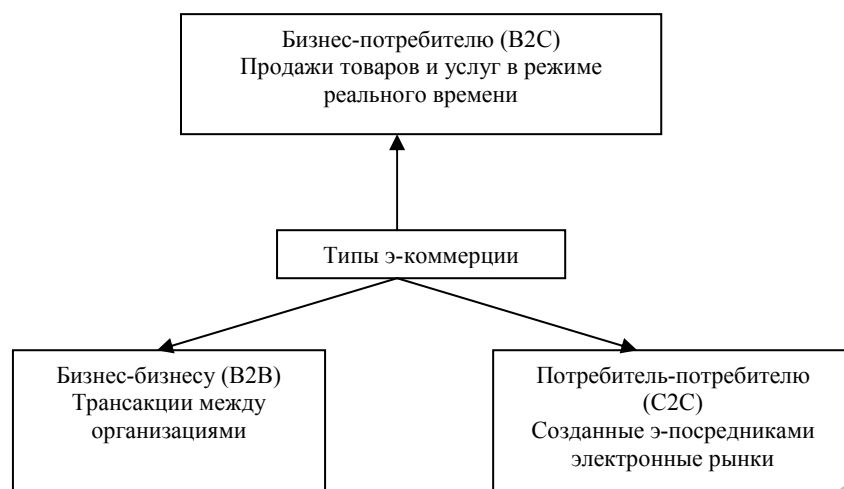


Рис. 3. Три типа э-коммерции (данные работы [1; 95])

В настоящее время самый бурный рост происходит в секторе э-бизнес для бизнеса — так именуется электронные сделки между организациями. Во многих компаниях такие операции организованы в виде частных электронных сетей.

Третий тип э-коммерции — потребитель — потребителю означает, что э-компания выступает в роли посредника между потребителями. Одним из наиболее известных примеров э-коммерции по принципу C2C являются Интернет-аукционы, представляющие собой огромные электронные рынки, на которых потребители имеют возможность непосредственно продавать и покупать друг у друга товары и услуги. Иногда вся сделка полностью осуществляется через Сеть. Еще одна популярная область э-коммерции между потребителями — обмен файлами (музыкальными записями, видеоклипами, программами и пр.).

На сегодняшний день отношение к людям как к фактору производства и поиск путей повышения эффективности использования человеческих и материальных ресурсов не позволяют достичь отвечающих современным требованиям результатов. Менеджеры должны воспитывать в подчиненных способности мыслить, творить, обмениваться знаниями, строить взаимоотношения.

Список литературы

1. Дафт Р. Менеджмент. 6-е изд.: Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2008. — 864 с.
2. Мазур И.И., Шапиро В.Д. и др. Корпоративный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Изд-во «Омега-Л», 2008. — 781 с.
3. Розова Н.К. Менеджмент качества. — СПб.: Вектор, 2005. — 192 с.
4. Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л.С. Практический менеджмент: В деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 367 с.
5. Андреев А.Ф., Лопатина С.Г. и др. Основы менеджмента (нефтяная и газовая промышленность): Учебник. — М.: ФГУП Изд-во «Нефть и газ» РГУ нефти и газа им. И.М.Губкина, 2007. — 264 с.
6. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 304 с.
7. Социальный менеджмент: Учебник / Под ред. Д.В.Валового. — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», Академия труда и социальных отношений, 1999. — 384 с.
8. Ильенкова С.Д., Журавлева В.Н. и др. Социальный менеджмент: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. — 271 с.
9. Фомичев А.Н. Административный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Издат.-торговая корпорация «Дашков и К°», 2003. — 228 с.
10. Райченко А.В. Административный менеджмент: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 416 с.
11. Кузнецов Ю.В., Подлесных В.И. Основы менеджмента: Учеб. пособие. — СПб.: Изд-во ОЛБИС, 1997. — 192 с.
12. 20 вызовов. С ними столкнулся Казахстан в момент обретения Независимости: Вызов тринадцатый. Резкое ухудшение уровня жизни населения, систематическая задержка зарплат, пенсий и социальных пособий // Казахстанская правда. — 2011. — 14 дек. — С. 22.