

ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ ПРОЦЕССОВ КАК ОБЪЕКТОВ УПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

© 2008 Н.К. Моисеева, А.Н. Стерлигова*

Ключевые слова: менеджмент, дифференциация, интеграция, человеческий ресурс.

Представлена система современного менеджмента, определено место процессов в структуре объекта управления, дана характеристика процессов как объектов управления, описаны тенденции интеграции менеджмента организации.

Менеджмент в настоящее время претерпевает бурное развитие. Управление деятельностью в организации (Performance Management) – одно из его современных направлений.

Под деятельностью, в самом широком смысле этого слова, понимают любые занятия или работу, содержание которых составляет целесообразное изменение и преобразование окружающего мира. Деятельность включает в себя цель, средства, результат и сам процесс¹. В сфере менеджмента определения деятельности и управления ею довольно размыты. Можно сослаться на публикацию Р. Уильямса, обобщающую материалы многочисленных зарубежных исследований, в которой автор обходится без введения определения понятия “деятельность” и констатирует, что “дать ей определение весьма затруднительно”², что “нет общего для всех профессионалов этой сферы определения управления деятельностью”³. Определение деятельности ведется через различные модели ее восприятия как системы управления исполнением и как системы, интегрирующей направления менеджмента организации.

“Деятельность” и “процесс” являются довольно близкими понятиями. Современное профессиональное понимание значения термина “процесс” включает в себя все выше отмеченные составляющие деятельности. Зафиксированное в ИСО 9000:2000 определение гласит: “Процесс – это устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя”⁴. Здесь процессы включают в себя де-

ятельность, а не наоборот, как это следует из классического определения деятельности.

Так как проблема интеграции менеджмента в организации составляет предмет управления деятельностью, понятие “деятельность” целесообразно использовать в контексте рассмотрения процессов интеграции. Понятие “процесс”, как более общее, возможно к употреблению при обсуждении всех вопросов, связанных с менеджментом, в том числе и при рассмотрении его отдельных направлений.

Менеджмент⁵ к настоящему времени представлен довольно многообразно. Попытки систематизации его видов проводились неоднократно. Их обобщение приведено, например, в работах В.С. Пудича и С.И. Чудновской⁶.

А.Г. Теслинов отмечает, что “разнообразие видов менеджмента пока не имеет установленного порядка и, скорее всего, не может иметь его в абсолютном смысле, поскольку эта область человеческой реальности развивается с нарастающей скоростью”⁷. Тем не менее, на основе кибернетической модели системы управления была предпринята попытка выявления логики развития современного менеджмента, выделения его видов и их взаимосвязи. Критериями изучения при этом служили субъект и объект управления, а также содержание труда руководителей организаций (цель, технология, стиль и национально-культурные особенности управления)⁸.

Проведенный анализ показал, что разнообразие видов менеджмента⁹ связано прежде всего с разнообразием направлений использования и особенностей реализации процесса управления. Кроме того, дифференциация менед-

* Моисеева Нина Константиновна, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой маркетинга и управления проектами Московского института электронной техники (технического университета); Стерлигова Алла Николаевна, кандидат экономических наук, доцент Государственного университета – Высшей школы экономики, г. Москва.

жмента имеет объективный характер. В результате было выявлено, что дифференциация менеджмента идет по нескольким взаимосвязанным направлениям. Наиболее развитую и устойчивую структуру имеет направление "Объект управления".

Исторически первым объектом управления являлся процесс. Другой группой объектов управления являются разнообразные "предметы", которые, как и процессы, в роли объектов управления требуют детализации. Прежде всего предметы управления следует разделить на материальные и нематериальные. В рамках материальных предметов наиболее важно различие одушевленных и неодушевленных предметов. Одушевленные предметы в сфере управления представляют собой человеческие ресурсы (отдельные лица и группы лиц).

Современные виды менеджмента - персонифицированное управление, сэлф-менеджмент (самоменеджмент), управление клиентами и др. Группы лиц являются объектами управления в общем менеджменте, социальном управлении, управлении кадрами, управлении командой и пр.

Неодушевленные предметы - объекты управления - представлены в практике современного менеджмента предметами труда, орудиями труда, прочим имуществом, обеспечивающими ресурсами (финансовыми и информационными). Особо следует отметить бурную дифференциацию объектов этого уровня в рамках информационных ресурсов: управляют базами данных, данными, контентом сайтов, списками адресов, рабочим столом компьютера, жизненным циклом информации, памятью, сетями и пр. Очевидно, что в ближайшее время вышеприведенный перечень будет расширяться и что такая же участь ожидает все ресурсы, на которые будет направлена инновационная технология будущего.

Довольно широк спектр видов менеджмента, направленных на нематериальные предметы. Наиболее динамично развиваются виды менеджмента, связанные с человеческими ресурсами. Это, например, управление конфликтами, управление здоровьем, управление стрессом, гневом, идеями, талантами. Общей тенденцией является сближение с личностью сотрудников, позитивное влияние на потенциал исполнителей и руководителей. Иными нематериальными объектами управления являются цели, безопасность и др.

Таким образом, объект управления имеет структурированную иерархию, в которой процесс и предмет как объекты управления являются факторами двумерного пространства. Третье измерение объекта управления вносит масштаб объектов управления. Управление может быть направлено на отдельные объекты (сэлф-менеджмент и др.) или на группы объектов (корпоративное управление, управление организацией), а также на взаимосвязанные объекты (отрасли, территории, системы различного характера и различной природы).

Процессы как объект управления в свою очередь имеют сложную структуру. По характеру протекания можно выделить детерминированные и стохастические процессы. Менеджмент, ориентированный на управление стохастическими процессами, оперирует вероятностным подходом к анализу, прогнозированию и планированию деятельности. Это типично, например, для инвестиционного менеджмента, управления кредитами, чрезвычайными ситуациями, сроками проектов в отличие, например, от научного менеджмента, операционного менеджмента, организационного менеджмента, управления сбором налогов и пошлин, использования персоналом рабочего времени и др.

В конце 60-х - начале 70-х гг. XX в. было обращено внимание на процессы, связанные со взаимодействиями различных уровней, что привело к развитию новых видов менеджмента, таких как межфункциональное, межорганизационное, межотраслевое управление, управление партнерскими связями, проектным взаимодействием, отношениями с клиентами, взаимодействиями с органами государственной власти и др.

Уже с начала прошлого века управление процессами имело отраслевое деление, во многом оправдываемое технологическими особенностями отдельных процессов. В настоящее время эта традиция во многом сохранилась: говорят об управлении бизнесом в целом или об управлении его развитием (стратегический менеджмент), управлении изменениями, управлении исследованиями, опытно-конструкторскими разработками, закупками, производством, распределением, об управлении маркетингом, продажами, электронной торговлей или (в рамках обеспечивающей подсистемы операционной системы) об

управлении документооборотом, складированием, страхованием, логистикой, учебным процессом, приобретением лицензий и др.

Третьей подгруппой объектов управления являются объекты видов менеджмента, в которых трудно отделить предмет и процесс друг от друга. При этом предмет как объект управления в своем состоянии связан с развитием процесса, а потому управление процессом, связанным с предметом, становится неотъемлемой частью вида менеджмента. Например, к таковым видам менеджмента можно отнести управление персоналом, рабочей силой, трудом, человеческими ресурсами, фокус-группой. В работе с так называемыми неодушевленными предметами имеется столь же жесткая взаимосвязь. Например, это относится к работе с материальными ресурсами: к интегральному менеджменту (в качестве), логистике, материальному менеджменту, управлению запасами, отходами, ресурсами, к фасилити-менеджменту, управлению недвижимостью и др. Аналогичная картина наблюдается и при работе с финансовыми ресурсами: доверительное управление, управление дебиторской задолженностью, денежными средствами, заработной платой, затратами, инвестиционным портфелем, оборотным капиталом, расходами, стоимостью проекта и др. Можно говорить о наличии связи процессов и с информационными ресурсами, а также с орудиями труда.

Нематериальные предметы как объекты управления часто бывают неотделимы от процессов, с ними связанными. Такими вопросами занимается менеджмент обнаружения и исправления ошибок, менеджмент времени, менеджмент знаний (управление знаниями) и др.

Ряд объектов управления состоит из неотделимых друг от друга процессов, материальных и нематериальных предметов. Таковыми являются все социально-экономические системы, а следовательно, организации, предприятия, объединения, государственные органы. Такие объекты рассматриваются в административном менеджменте, государственном управлении, инновационном менеджменте, корпоративном управлении, менеджменте организации, управлении экономикой и др.

Практика детализации объекта управления и влияния на развитие менеджмента разделения труда, целей, стиля и национально-культурных особенностей управления актуализирует вопросы интеграции менеджмента в различных направлениях.

Понятие “интеграция” используется в нескольких областях знания, в каждой из которых его значение имеет определенную специфику¹⁰. Интеграция - чрезвычайно используемый термин в современной науке и практике управления. Тема интеграции менеджмента - одна из самых популярных. Абсолютное большинство специализированных научных изданий периодической литературы в последние пять лет хотя бы разово обращались к этой теме. В целом, можно сказать, что в менеджменте интеграция рассматривается с различных сторон. Об интеграции говорят как об объединении видов деятельности, о комплексной реализации функций и управленческих взаимодействий, взаимодействии участников процесса товародвижения (в том числе продавца и покупателя), о наличии общих инфокоммуникационных систем, построении организационных отношений (в том числе о рационализации организации системы), а также как о процессе включения, вовлечения в деятельность новых элементов, сфер деятельности или отдельных функций.

Разнообразие понимания интеграции влечет за собой наличие различных видов интеграции в экономике и менеджменте. Основными видами интеграции являются: экономическая, горизонтальная и вертикальная (восходящая) интеграции, комбинированная интеграция, прогрессивная (прямая) интеграция, регрессивная и регрессивная интеграция, конвенционная интеграция, круговая интеграция, сквозная, кратковременная и долговременная интеграция, конгломератная интеграция. Описание эволюции интеграции управления предложено и в зарубежной литературе¹¹.

Как показало проведенное исследование, интеграция менеджмента ведется как в направлении объединения его различных составляющих, так и в направлении анализа и синтеза объектов управления. В процессе исследования была выявлена взаимосвязь следующих направлений дифференцирования менеджмента:

- ◆ объект управления - объект управления;
- ◆ объект управления - субъект управления;
- ◆ объект управления - технология управления;
- ◆ объект управления - цель управления;

◆ субъект управления - национально-культурные особенности управления;

◆ стиль управления - национально-культурные особенности управления.

В процессе управления отмечена взаимосвязь видов менеджмента по следующим направлениям:

◆ субъект управления оказывает влияние на выбор и реализацию технологии, стиля и цели управления;

◆ технология управления испытывает на себе влияние отдельных своих составляющих, а также стиля и национально-культурных особенностей управления;

◆ национально-культурные особенности управления оказывают воздействие на выбор цели управления.

При формировании видов менеджмента имеются группы, объединяющие различные уровни объектов управления, а именно:

◆ процесс и конкретный вид деятельности;

◆ процесс как объект управления и одушевленный предмет как объект управления (сэлф-менеджмент - Self Management (самоменеджмент) и др.);

◆ смешанный объект управления (предмет и процесс) и отрасль деятельности (коммунальное управление и др.);

◆ смешанный объект управления (предмет-процесс) и группа объектов критерия масштаба охвата (корпоративное управление (Corporate Management), менеджмент организации (Firm Management) и др.);

◆ смешанный объект управления (предмет-процесс) и территория критерия масштаба охвата (менеджмент региональной экономики и др.).

Интеграция менеджмента, вызываемая углубляющейся профессиональной дифференциацией менеджмента, требует исследования механизма интеграции менеджмента.

¹ См.: *Ожегов С.И.* Словарь русского языка. М., 1990. С. 167; *Советский энциклопедический словарь.* М., 1986. С. 382.

² *Уильямс Р.* Управление деятельностью служащих. М.; СПб., 2003. С. 19.

³ Там же. С. 39.

⁴ ИСО 9000:2000. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

⁵ В результате исследования значений и соотношения понятий "менеджмент" и "управление" было определено, что в своем расширенном толковании управление (как процесс преобразования ресурсов или субстанций в требуемые результаты (состояния), включающий отдельные функции и требующий наличия определенной организационной формы) тождественно английскому "management". Так как наибольшее внимание в управлении уделяется человеческим ресурсом, в русском языке можно рассматривать менеджмент как управление объектами, включающими в себя человеческие ресурсы, т.е. как управление организационно-экономическими системами.

⁶ См.: *Пудич В.С.* Методологические проблемы развития науки менеджмента в России: Автореф. дис. ... д-ра экон. наук. М., 2003. 45 с.; *Чудновская С.И.* Интеграция и квантирование процессов менеджмента: Дис. ... д-ра экон. наук. М., 1999. 447 с.

⁷ *Теслинов А.Г.* Жизненные линии концептуального менеджмента // Информационные технологии в науке, образовании, телекоммуникации и бизнесе: Материалы XXXII Междунар. конф. "IT+SE`2005", Ялта - Гурзуф, 19 - 28 мая 2005 г. Гурзуф, 2005. С. 269-272.

⁸ Содержание исследования представлено в: *Стерлигова А.Н.* Современный состав видов менеджмента организации // Вестн. ун-та (Гос. ун-т управления). 2006. № 4 (17). С. 183-194.

⁹ В исследование было включено 284 вида менеджмента.

¹⁰ Интеграция рассмотрена в: *Стерлигова А.Н.* Интеграл управления: Интегрированный подход в свете трансформации современных концепций менеджмента // Рос. предпринимательство. 2007. №4 (1). С. 155-158; *Он же.* Анализ значения термина "интеграция" в контексте управления организацией // Логистика и управление цепями поставок. 2005. № 6. С. 70-79.

¹¹ См., например: *Stevens G.C.* Integrating the supply chain // Integrational Journal of Physical Distribution and Materials Management. 1989. V. 19. № 18; *Кристофер М.* Логистика и управление цепочками поставок / Под общ. ред. В.С. Лукинско-го. СПб., 2004. С. 27-28.