

Развитие менеджмента организации как науки, искусства и практики управления в 1990-е годы

Development of organization management as a science, art and management practice in the 1990s

Тебекин А.В.

д-р техн. наук, д-р экон. наук, профессор, почетный работник науки и техники Российской Федерации, профессор кафедры менеджмента Московского государственного института международных отношений (Университета) МИД России
e-mail: Tebekin@gmail.com

Tebekin A.V.

Doctor of Engineering, Doctor of Economics, professor, honorary worker of science and technology of the Russian Federation, professor of department of management of the Moscow State Institute of International Relations (University) MFA of Russia
e-mail: Tebekin@gmail.com

Тебекин П.А.

главный сетевой администратор АО «Альфа-банк»

Tebekin P.A.

Chief Network Administrator of Alfa Bank JSC

Аннотация

Проанализированы тенденции развития менеджмента как науки, искусства и практики управления в 1990-е годы. Рассмотрено содержание ключевых концепций менеджмента организации, определяющих развитие менеджмента в 1990-е годы, включая: концепцию инновационного подхода, концепцию райтсайзинга, концепцию реинжиниринга бизнес-процессов, концепцию виртуальной организации, концепцию сбалансированной системы показателей. Показано влияние концепций менеджмента организации, получивших развитие в 1990-е годы, на другие прикладные направления менеджмента. Показано влияние ключевых концепций менеджмента организации, получивших развитие в 1990-е годы, на развитие современного менеджмента.

Ключевые слова: развитие, менеджмент организации, 1990-е годы.

Abstract

Analyzed trends in the development of management as a science, art and management practice in the 1990s. The content of key organization management concepts that determine the development of management in the 1990s, including: the concept of an innovative approach, the concept of ray sizing, the concept of reengineering business processes, the concept of virtual organization, the concept of a balanced scorecard. The influence of the organization's management concepts that developed in the 1990s on other applied areas of management is shown. The influence of the key management concepts of the organization, developed in the 1990s on the development of modern management, is shown.

Keywords: development, organization management, 1990s.

В мировой экономике 1990-е охарактеризовались максимальной экономической активностью рыночных субъектов хозяйствования, обусловленной динамикой развития технологий V-го технологического уклада [1].

В этой связи представляет большой интерес рассмотрение технологий управления, сформировавшихся и получивших развитие в этот период, начиная от менеджмента в целом, и заканчивая менеджментом организации в частности.

Представленные исследования являются логическим продолжением рассмотрения динамики развития менеджмента в 1900-е годы [2], в 1910-е годы [3], в 1920-е годы [4], в 1930-е годы [5], в 1940-е годы [6], в 1950-е годы [7], в 1960-е годы [8], в 1970-е годы [9], в 1980-е годы [10], а также анализа развития теории управления в целом [21], тенденций развития менеджмента во 2-ой половине XX в. [22], и современных концепций развития инновационного менеджмента в частности [20].

Проведенные исследования показали, что в 1990-е годы в менеджменте наибольшее распространение получила концепция инновационного подхода к управлению [11].

Для концепции инновационного подхода к управлению характерна целевая ориентация на постоянное обновление моделей продукции, которую удобно пояснить с использованием теорией трех уровней привлекательного качества Н. Кано (рис. 1). В системе координат «выполняемые функции – довольство клиентов (потребителей)» на рынке всегда существует товарная продукция, наиболее востребованная по критерию «цена-качество». Это продукция, обладающая линейными свойствами (рис. 1), чем больше выполняемых функций, тем выше удовлетворенность потребителя. Н. Кано характеризует эту продукцию как продукцию с требуемым (ожидаемым) качеством, соответствующим «количественным» характеристикам продукции [12].

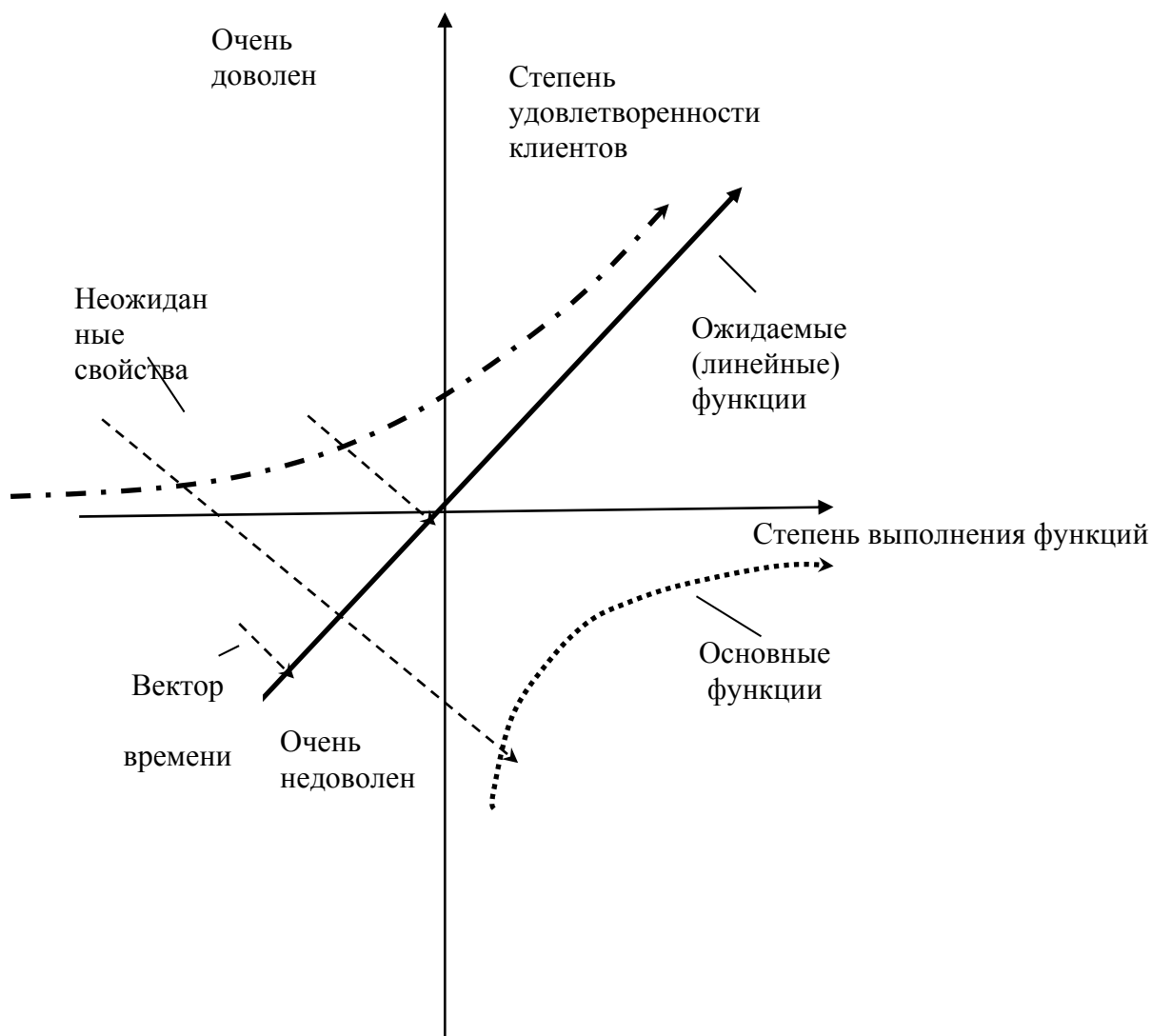


Рис. 1. Модель динамики рынка Н. Кано

Часть рыночной продукции обладает обязательными (основными) свойствами (рис. 1), благодаря которым и присутствует на рынке. Н. Кано характеризует эту продукцию как обладающую базовым (основным) качеством. Но эти товары в оценках потребителей не превосходят среднего уровня удовлетворения их спроса.

Существует также часть продукции, которая только что появилась на рынке – инновационная. Эта продукция характеризуется высокими, еще неизвестными (неожиданными) потребителям свойствами (рис. 1). Н. Кано характеризует ее как продукцию с привлекательным (опережающим) качеством, соответствующим «сюрпризным» характеристикам продукции, вызывающим восхищение потребителя [11].

Согласно модели динамики рынка, с течением времени, если потребители признают инновационную продукцию, она может перейти в разряд продукции с линейными свойствами (условный переход), а из этой категории продукции она обязательно перейдет в разряд продукции с обязательными свойствами (безусловный переход), после чего вообще уйдет с рынка.

Увеличение экономической активности в 1990-е годы, рост насыщения рынка товарами и услугами, развитие научно-технического прогресса, привели к тому, что продолжительность присутствия товаров на рынке, определяемое их качеством и ценой, стала сокращаться под натиском инноваций.

Для новых товаров выделяют следующие инновационные признаки [11]:

- создание нового товара;
- использование нового сырья (более дешевого или более качественного);
- применение новых технологий;
- формирование новых (более рациональных) организационных структур;
- освоение новых рынков (сбыта продукции, капитала, более дешевой или более квалифицированной рабочей силы и т.д.).

Именно в этот период в мире стали активно развиваться транснациональные корпорации (ТНК), сочетающие в себе все вышеперечисленные инновационные преимущества, что позволило им уже в начале XXI в. обеспечить создание более четверти мирового валового продукта (МВП), а по состоянию на 2019 г. – более 50% (по различным оценкам от 52 до 54%) МВП.

В менеджменте организации в этот период наибольшее развитие получили: концепция инновационного подхода, концепция райтсайзинга, концепция реинжиниринга бизнес-процессов, концепция виртуальной организации, концепция сбалансированной системы показателей.

Рассмотрим их подробнее.

Концепция инновационного подхода к управлению как основополагающая концепция менеджмента 1990-х годов предполагает, что, согласно модели динамики рынка, с течением времени, если потребители признают инновационную продукцию, то она может перейти в разряд продукции с линейными свойствами (условный переход), а из этой категории продукции она обязательно перейдет в разряд продукции с обязательными свойствами (безусловный переход), после чего вообще уйдет с рынка. Такая динамика требует непрерывного инновационного обновления продукции, предлагаемой компанией на рынке [13].

Реализация концепции райтсайзинга – доведения компании до нужных размеров (изначально – даунсайзинга – сокращения С. Роуча [14]) – позволили в 1990-е годы минимизировать и оптимизировать расходы на управление за счет внедрения инноваций.

Реализация концепции реинжиниринга бизнес-процессов Дж. Чампи и М. Хаммера [15] означала, что на момент начала реализации бизнес-процессов у управленцев есть понимание не только того, что эти бизнес-процессы будут меняться в принципе, например, незначительно (инжиниринг), а есть понимание очень серьезных предстоящих

изменений бизнес-процессов, требующих радикальных преобразований, без потери ключевых идей реализации бизнес-процессов.

Нацеленность реинжиниринга бизнес-процессов на существенное повышение показателей эффективности последних в среднесрочной или даже долгосрочной перспективе привело к тому, что реинжиниринг бизнес-процессов сегодня одновременно ассоциируется сразу с несколькими направлениями прикладного менеджмента: и с менеджментом организации, и со стратегическим менеджментом, и с инновационным менеджментом, и с производственным менеджментом, и с управлением качества, и с др.

Концепция виртуальной организации, предложенная в начале 1990-х гг. Джоэлом Курцманом [16], который был тогда редактором журнала «Harvard Business Review», предполагает возможность использовать информационные технологии для эффективной деятельности работников, находящихся на пространственно рассредоточенных рабочих местах, вплоть до разных континентов. При этом речь может идти об аморфных с точки зрения классических структур организациях, состоящих из проектных команд, формируемых под конкретные цели, которые могут моментально прекратить свое существование как команды сразу после решения проектных задач. То есть подобные организации можно в полной мере считать виртуальными структурами.

Таким образом, виртуальные организации никак не вписываются в модельный ряд классических организационных структур организаций с их строгой иерархической пирамидой, с вершины которой всезнающий руководитель управляет корпоративными владениями. Воплощением виртуальной организации становятся не только совершенно иные образы и формы деятельности, но и сами идеи функционирования подобных компаний.

С одной стороны, виртуальные организации как структуры описываются с точки зрения теории хаоса. С другой стороны, виртуальные организации рассматриваются как динамически стабильные, способные обслужить самый широкий ряд потребителей и удовлетворить высоко вариативный спрос на продукцию (товары, работы, услуги), благодаря опоре на долгосрочные бизнес-процессы и стабильность коллективных знаний.

Виртуальная организация приобрела качественно новый облик, поскольку ассоциируется не со стационарным (строго привязанным по месту), а с хорошо отлаженной, но неуловимой в пространстве и изменчивой во времени системой.

Возможности информационных технологий в виртуальных организациях используются для того, чтобы исключить необходимость пребывания в офисе тех сотрудников, которые могут работать удаленно, подключаясь к виртуальному сообществу, поддерживаемому информационными технологиями, на которых функционирует компания.

Концепция виртуальной организации так же как и концепция реинжиниринга бизнес-процессов носит многоаспектный характер и одновременно может быть отнесена и к менеджменту организации, и к производственному менеджменту, и к менеджменту информационных технологий (информационным технологиям управления) и т.д.

Концепция сбалансированной системы показателей (balanced scorecard, BSC) Дэвида Нортон и Роберта Каплана [17] представляет собой инструмент стратегического управления результативностью деятельности компаний, имеющий стандартизованную форму, и позволяющий менеджерам отслеживать факт и качество исполнения заданий сотрудниками, а также последствия исполнения или неисполнения сотрудниками выданных заданий. Сбалансированная система показателей снабжена специальными методами проектирования и автоматизации, базирующихся на следующих ключевых подходах [18]:

- акцент на стратегических аспектах развития компании;
- отбор из общей массы ключевых характеристик деятельности компании для задач планирования, мониторинга, контроля и регулирования;

– управление с использованием сочетания финансовых и нефинансовых характеристик деятельности компании.

Схематически система сбалансированных показателей Д. Нортон и Р. Каплана представлена на рис. 2.



Рис. 2. Схематичное представление системы сбалансированных показателей Д. Нортон и Р. Каплана

Характеризуя основные блоки системы сбалансированных показателей Д. Нортон и Р. Каплана [17], необходимо отметить следующее.

Во-первых, блок «клиенты» в BSC предполагает, что компания, в первую очередь, должна думать о том, как ее воспринимают потребители, и что нужно сделать для того, чтобы улучшить это восприятие, то есть – что предложить клиенту, чтобы повысить его удовлетворенность?

Во-вторых, блок «внутренние бизнес-процессы» в BSC предполагает, что компания должна постоянно совершенствовать свои бизнес-процессы, чтобы добиться конкурентных преимуществ.

В-третьих, блок «обучение и развитие» в BSC призван дать ответ на вопрос о том в какой мере компания может рассчитывать на рост успешности своей деятельности на рынке за счет повышения квалификации персонала в процессе обучения и совершенствования используемых технологий производственно-хозяйственной деятельности.

В-четвертых, блок «финансы» в BSC призван ответить на вопросы о том в какой мере деятельность компании удовлетворяет интересы акционеров сегодня (получение дивидендов) и завтра (финансирование процессов развития компании в интересах получения акционерами более высоких дивидендов завтра).

Необходимо отметить, что степень успешности реализации стратегии развития компании (эффективности деятельности) по каждому из четырех перечисленных блоков

системы сбалансированных показателей Д. Нортон и Р. Каплана определяется специально разрабатываемыми ключевыми показателями эффективности (англ. KPI – Key Performance Indicators), количество которых может варьироваться от десятка до нескольких сотен.

Алгоритмически формирование сбалансированной системы показателей предполагает реализацию следующих этапов [19]:

- во-первых, определение цели стратегического развития компании;
- во-вторых, последовательная декомпозиция цели стратегического развития компании на подцели до уровня конкретных исполнителей;
- в-третьих, определяются показатели эффективности (ПЭ) для каждой из целей структурных подразделений;
- в-четвертых, с учетом взаимосвязи показатели эффективности для каждой из целей структурных подразделений устанавливаются значения ключевых показателей эффективности (KPI);
- в-пятых, с учетом установленных значений KPI определяются зоны ответственности функциональных менеджеров;
- в-шестых, устанавливаются процедуры контроля достижения целей стратегического развития корпорации, корректировки этих целей и совершенствования KPI;
- в-седьмых, на уровне топ-менеджмента осуществляется балансировка значений KPI по выделенным блокам.

Структурно сбалансированная система показателей включает:

- карту стратегических целей и задач развития компании;
- комплекс сбалансированных показателей по представленным блокам (рис. 2);
- панели контроля и корректировки процессов развития компании в соответствии с принятыми KPI.

В конечном итоге BSC призвана ответить на вопросы о том в какой мере деятельность компании удовлетворяет интересы акционеров (блок «Финансы»), потребителей (блок «Клиенты»), работников по найму (блок «Обучение и развитие»), менеджеров (блок «Внутренние бизнес-процессы»), а также насколько интересы этих участников рынка в деятельности компании сбалансированы.

Необходимо отметить, что концепция сбалансированной системы показателей также носит универсальный характер и относится не только к менеджменту организации, стратегическому менеджменту, маркетингу, производственному менеджменту, финансовому менеджменту, управлению персоналом и другим направлениям прикладного менеджмента.

Таким образом, проведенные исследования показали, что в 1990-е годы основу развития менеджмента составила концепция инновационного подхода к управлению. В менеджменте организации как в прикладном направлении менеджмента основное развитие получили концепция инновационного подхода, концепция райтсайзинга, концепция реинжиниринга бизнес-процессов, концепция виртуальной организации, концепция сбалансированной системы показателей.

Указанные концепции менеджмента организации оказали влияние не только на развитие других прикладных направлений менеджмента в 1990-е, но и на развитие концепций современного менеджмента.

Литература

1. *Тебекин А.В.* Стратегический менеджмент. Учебник / М., 2018. Сер. 68 Профессиональное образование (2-е изд., пер. и доп.).
2. *Тебекин А.В., Денисова И.В., Тебекин П.А.* История развития менеджмента в 1900-е годы. Журнал исторических исследований. – 2017. – Т. 2. – № 4. – С. 1–8.

3. *Тебекин А.В., Денисова И.В., Тебекин П.А.* История развития менеджмента в 1910-е годы // Журнал исторических исследований. – 2018. – Т. 3. – № 3. – С. 15–23.
4. *Тебекин А.В., Тебекин П.А., Тебекина А.А.* Сравнительная характеристика прикладных направлений менеджмента в 1920-е годы и 2020-е годы и ее значение для развития современной экономики. // Транспортное дело России. – 2018. – № 5. – С. 90–92.
5. *Тебекин А.В.* Развитие прикладных направлений менеджмента в 1930-е годы и его значение для современной экономики. Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4. – № 7. – С. 58–67.
6. *Тебекин А.В.* История развития менеджмента как науки в 1940-е годы и ее значение для решения современных проблем управления // Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4. – № 8. – С. 1–8.
7. *Тебекин А.В., Тебекин П.А.* Развитие прикладных направлений менеджмента в 1950-е годы и их влияние на развитие современного менеджмента // Транспортное дело России. – 2019. – № 3.
8. *Тебекин А.В., Тебекин П.А., Тебекина А.А.* Концепция поведенческого подхода к управлению как базовая основа для развития менеджмента в 1960-е годы и ее значение для развития современных методов управления // Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4. – № 10. – С. 30–39.
9. *Тебекин А.В.* Развитие концепций менеджмента в 1970-е годы // Журнал исторических исследований. – 2018. – Т. 3. – № 4. – С. 33–43.
10. *Тебекин А.В., Тебекин П.А., Тебекина А.А.* Развитие концепций менеджмента в 1980-е годы // Журнал исторических исследований. – 2019. – Т. 4. – № 1. – С. 14–22.
11. *Тебекин А.В.* Инновационный менеджмент. Учебник для бакалавров / М., 2017. Сер. 58 Бакалавр. Академический курс (2-е изд., пер. и доп.).
12. *Тебекин А.В.* Менеджмент. Учебник / Москва, 2015. Сер. Бакалавриат.
13. *Тебекин А.В.* Теория менеджмента: учебник. – М.: Кнорус, 2016. – 696 с.
14. *Левкин Н.В.* Реинжиниринг и даунсайзинг: сравнительный анализ с позиции организационной культуры компании // Менеджмент в России и за рубежом, 2006.
15. Майкл Хаммер, Джеймс Чампи. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. Перевод с английского. – СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского университета, 1997. – 332 с.
16. Joel Allen Kurtzman. Thought Leaders: Insights on the Future of Business, Jossey-Bass/Simon & Schuster, San Francisco, December, 1997.
17. Роберт С. КАПЛАН, Дейвид П. НОРТОН. СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ. От стратегии к действию. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 214 с.
18. *Тебекин А.В., Анастасов М.С.* Анализ подходов сбалансированного развития экономических систем. Транспортное дело России. – 2016. – № 5. – С. 80–83.
19. *Тебекин А.В., Анастасов М.С.* Эволюция теории сбалансированного развития экономических систем и современные ее тенденции // Стратегии бизнеса. – 2017. – № 2. – С. 7–11.
20. *Тебекин А.В., Тебекина А.А.* Развитие концепций инновационного менеджмента // Журнал исследований по управлению. – 2018. – Т. 4. – № 2. – С. 9–31.
21. *Тебекин А.В.* Теория управления. Учебник – М.: Кнорус, 2017. – 342 с.
22. *Тебекин А.В.* Закономерности и тенденции развития предпринимательства во второй половине XX века. // Научное обозрение. Серия 1: Экономика и право. – 2014. – № 3. – С. 105–117.