

МЕНЕДЖМЕНТ XXI ВЕКА

Для интерпретации нового менеджмента воспользуемся методом аналогий, а также теми тенденциями развития науки, которые наиболее отчетливо проявились в синтезе знаний различных областей. Единство природы, единство законов природы, единство единиц измерения многих величин предполагают единство законов управления процессами в живой и неживой природе. Кибернетика как всеобщая управленческая наука уже предложила общие принципы организации систем независимо от природы элементов этих систем.

Проведем ряд аналогий между развитием физики и развитием менеджмента.

В основе аналогий лежит некоторое сходство. Если оно является полным, его называют тождеством. Аналогия опирается на знания и является механизмом управления, тенденцией развития, часто новой.

Менеджмент развивается на стыке науки и практики на основе синтеза знаний и опыта. Синтез как характеристика научного мышления выражается развитием традиционных представлений обновления старой модели через осмысление недавно появившихся данных в совокупности с известными ранее фактами в новой схеме, которая должна объединять (синтезировать) возрастающее количество информации. При этом имеют место две несомнимые тенденции. Одна из них — открытие новых взаимосвязей, распознавание новых фактов, процессов и явлений — прогрессивная тенденция. Другая — сведение новых фактов и получаемой информации к привычным представлениям в рамках старой концепции (схемы) по формуле "это мы уже проходили, здесь ничего нового нет". Такая консервативная тенденция имеет место не только в менеджменте, но и в любой области творческой деятельности. Но прогресс возможен благодаря радикально настроенным исследователям, ломающим старые схемы, которые были созданы предыдущими знаниями и менталитетом.

Вместе с тем желание понять новые реальности (чтобы двигаться вперед) нередко является вынужденным (чтобы выжить). Менеджеры в своем большинстве консервативны, вероятно, как и большинство ученых в различных областях. Это означает, что они первоначально не хотят допускать новые факты, которые не укладываются в испытанные знакомые концепции на основе предыдущих знаний. Чем больше таких знаний, тем труднее пересмотреть старые схемы понимания управленческих процессов. Масса знаний выступает мерой инертности мышления. Чем больше управленческих знаний из прошлого, тем инертнее менеджмент. Знания стареют, особенно специальные. Потребности большого бизнеса, а также необходимость его адаптации к скорости изменения внешней среды (налоги, инвестиции, ресурсы, рынки, общество) оказались теми вынуждающими обстоятельствами,

ми, ради которых жертвуют даже априори консервативные менеджеры хорошо ранее зарекомендовавшими себя представлениями, схемами, моделями, принципами, концепциями.

Глобальные отказы от старых схем управления в 90-е гг. часто сопровождались созданием новых концепций. Без новых схем управленческие знания стали представлять собой во многих случаях хаотические наборы факторов, которые далеки от науки. Не менее хаотичны и действия практиков, если вместо старого стиля работы не приходит иной с новыми элементами, к которым сначала необходимо привыкнуть. Еще в Древнем Китае понимали, что невозможно управлять методами отживших правителей. Даже консерватизм выражается стремлением понять изменяющуюся действительность, потому что время нельзя обмануть. Очень часто консерваторами становятся люди, знающие и достигшие больше других. Они хуже других воспринимают новые факты, изменения среды, которая требует пересмотра прежних моделей восприятия событий. Действительно, знания становятся в этом случае мерой инертности мышления. Новые знания не содержатся в старом опыте. Подлинно новое познается на основе нелогичных процессов, скорее с помощью интуиции, чем логики. Логика, возможно, ограничивает интуицию. Аналогии содействуют познанию тенденций развития исследуемых явлений.

Не затрагивая аналогии механизма явлений, проведем формальные аналогии между развитием физики и менеджмента.

XX век можно назвать веком развития и внедрения достижений отдельных отраслей знаний и прежде всего внедрения достижений новой физики. Классическая механика Ньютона была завершена теорией относительности Эйнштейна и положила начало квантовой, или волновой механике, а также физике элементарных частиц. Классическая механика исследовала макроскопические явления, в которых участвуют большие количества материи и энергии. При исследовании микроскопических явлений обнаружили такие свойства, которые не замечались на макроуровне и не играли там существенной роли. К ним относится прерывность как материи, так и энергии, а также те явления, которые возникают в результате взаимодействия элементарных частиц материи.

Оказалось, что отдельный атом — это микрокосмос, который по своему строению и силам, действующим между его частицами, весьма подобен макрокосмосу — солнечной системе. Но такое подобие было торжеством макромеханики, т.е. классической механики. Это была устоявшаяся научно доказанная схема "планетарного", или "ядерного" строения атомов. Новая физика разрушила эту иллюзию, она исследовала элементарные физические процессы и доказала, что это процессы микромеханические. Квантовая, или волновая механика, или микромеханика оказалась тождественна физике элементарных частиц, новой физике, развитию которой обязан научно-технический прогресс XX в. — радиотехника и микроэлектроника, атомная энергетика и компьютерные технологии. Но на заре новой физики оказалось, что классическая механика должна быть заменена волновой механикой, а классическая достоверность — понятием вероятности, которое неотделимо от описания микромеханических (микрофизических) явлений. Вероятность проникает во все действия элементарных частиц, она пронизывает все физическое мировоззрение. Электрон может быть либо волной, либо частицей. Причем с увеличением точности в определении положения электрона уменьшается точность в определении его скорости. Нельзя одновременно определить положение и скорость. Чем меньше масса частицы, тем больше неточностей, а все необозримое многообразие материи состоит из частиц только двух сортов — протонов и электронов. Главная задача — учесть *взаимодействия*, научиться их исследовать. Многообразие материального мира есть многообразие взаимодействий, а не элементарных частиц, из которых он состоит.

Основное значение теории относительности А. Эйнштейна не только для физиков, но и для всех ученых, которые оперируют понятиями времени, энергии и пространства (к ним можно уверенно отнести и тех, кто исследует проблемы управления), состоит в:

релятивизации понятий, которые считались абсолютными — время, пространство, масса;

запаздывающем (немгновенном) распространении физических сил и невозможности вследствие этого объединения во времени того, что разделено в пространстве, т.е. события, разделенные в пространстве, разделены и во времени;

пространственно-временном единстве — пространство и время образуют четырехмерную протяженность.

Основная идея нового менеджмента по аналогии с новой механикой состоит в относительности одновременности: с помощью мгновенных действий или сигналов или связей нельзя соединить во времени любые объекты, которые разделены в пространстве. В отдельности от времени не существует совпадений в пространстве, в отдельности от пространства не существует совпадений во времени — есть только пространственно-временное совпадение. Эта идея лежит в основе виртуальных реальностей и процессов.

Новая физика развивалась на основе реставрации механической концепции физических явлений. Так, понятие инертной массы перешло от вещества к полю, а сама масса как ключевое свойство вещества была заменена электрическим потенциалом, и была установлена непосредственная связь между массой и энергией.

На взгляд автора, исходя из единства природы, материи, энергии и на основе кибернетических принципов всеобщего организационного развития, можно провести определенные аналогии механизма явлений и тенденций их развития между механическими и физическими процессами, с одной стороны, и экономическими и управленческими процессами — с другой. Сведение ранее не знакомых, новых явлений к прежним представлениям имеет свой предел, после которого они представляются невозможными. Можно говорить о некоторой критической массе знаний, достижение которой дает качественный скачок или импульс. Здесь используют такие эквивалентные понятия, как новая элементная база, новая концепция (относительно этой категории есть много спекуляций и необоснованных претензий на новизну), новое научное направление. На уровне отдельных организаций критическая масса организационных знаний сопряжена с высокими технологиями, а главное — скоростями распространения (движения) информации и финансов.

Синтез знаний сотрудников порождает организационные знания. Масса знаний, следуя аналогии с массой вещества, является функцией квадрата скорости их движения. Чем больше скорость, тем больше масса. Приведем знаменитую формулу А. Эйнштейна:

$$m = m_0 / \sqrt{1 - \frac{V^2}{C^2}},$$

где m_0 — так называемая масса покоя (при $V=0$), увеличение массы, которое связано с движением, равно энергии этого движения деленной на квадрат скорости света (C^2).

Формула обусловила взаимосвязи массы, энергии и движения:

$$E = mc^2,$$

где E — энергия вещества.

При этом, оказывается, равная масса любого вещества (независимо от его свойств, например, тринитротолуола или графита, плутония или угля) имеет равную энергию. Это энергия ядер атомов. Извлечение такой энергии обычно требует затрат еще больших энергий, но есть радиоактивные вещества, которые можно использовать для термоядерных реакций.

Таким образом, коэффициент пропорциональности между массой и энергией обусловлен квадратом скорости света, а эта скорость является величиной постоянной. Что же служит аналогом скорости света в организационно-управленческих процессах?

В менеджменте аналогом скорости света может быть скорость движения, передачи или распространения информации. Но что такое движение информации? Автор понимает передачу информации, а также коммуникации как общение и обмен информацией. Без коммуникаций нет менеджмента и его элементарных подсистем, нет самого человека как субъекта управления и даже как мыслящего существа.

На заре новых технологий XX в. физики узнавали, как тогда шутили, "все больше и больше о все меньшем и меньшем". Специализация знаний достигла сво-

его предела, и еще одно высказывание звучало следующим образом: физики стремятся к тому, чтобы знать "все ни о чем", а философы, занимающиеся общими проблемами, "знают ничего обо всем". Анализ отдельных областей природы все больше уступает синтезу знаний. Природа едина, природа отдельных явлений специфична. Но есть то общее, что составляет системную аналитику. Последняя включает метод аналогий.

Масса знаний трансформируется в успехи деятельности по следующей схеме: знания сотрудников — организационные знания — управление знаниями — проектный менеджмент — деловая активность — управление рисками — успехи организации.

Всякая последовательность приводит к хаосу, если игнорировать или ошибочно определять связующие процессы элементов этой последовательности. Новый менеджмент акцентирует внимание на исходных элементах субъектов хозяйствования. Это менеджмент элементарных "частиц", если следовать косвенным аналогиям с новой физикой, или менеджмент малых групп — первичных образований, из которых состоит организация. Строго говоря, сама организация при своем зарождении и даже развитии может первоначально состоять из группы людей, минимум двух человек, объединенных общей идеей.

Новый менеджмент XXI в., или пульсирующей (по аналогии с квантовой (волновой) механикой) менеджмент будет, очевидно, включать."

- виртуальный менеджмент;
- проектный менеджмент (управление проектными группами);
- менеджмент будущего (управление временем);
- кризисный (антикризисный) менеджмент (управление рисками);
- креативный менеджмент (управление знаниями).

Классически связующие процессы в менеджменте обеспечиваются коммуникациями и решениями. В менеджменте элементарных систем (малых групп) связующие процессы тождественны переходным процессам и обеспечиваются управлением персоналом. Новый менеджмент — это мобильно-адекватное управление обстоятельствами на основе когнитивного подхода к ситуациям, чтобы вырваться из тисков бюрократии и преодолеть "стеклянные стены" непонимания, некомпетентности.

В XX в. (времени прорыва в отдельных отраслях исследования единой природы) "обгонять" время умели гении. Они обладали критическими массами специальных знаний и еще интуицией. Последняя не позволяет быть обманутым поверхностным или формальным сходством отношений совершенно разных групп явлений, избавляет от "баррикадного" мышления и технократизма. Без интуиции нет гения, но гениальность не задается высоким коэффициентом интеллекта. Благодаря гениям будущее началось вчера. Гении — это гости из будущего. Но в будущее конкретной организации им заглянуть не под силу. В будущее данной организации как живого организма позволяет заглянуть достижение ее критической массы организационных знаний.

В XXI в. (времени синтеза знаний, глобализации экономических процессов, высоких технологий и экологической ответственности) аксиомой выживания организации будет ее адаптация к *скорости* изменения внешней среды, "обгонять" время позволит групповое управление. Организационные знания дают импульсы развития менеджменту. Отсюда импульсивный (прерывистый, или волновой, или дискретный) менеджмент. Катализатором такого менеджмента наряду с потребностью выживания и синтезом знаний выступят информационные технологии, развитие персонала и техники групповой работы. Вместо приоритетной ориентации на производство, его задачи и результат — бескомпромиссная ориентация на человека-сотрудника и человека-клиента. Именно эта ориентация находится в основе дискретности нового менеджмента.

Принцип дискретности, или прерывности, как представляется, должен дополнить кибернетические принципы управления, к числу которых относятся:

- системность;
- иерархичность;
- обратные связи;
- симметричность (необходимое разнообразие).

Принцип дискретности лежит в основе строения атомов и связан с развитием исследований М. Планка (1900), А. Эйнштейна (1905). Его впервые сформулировал Н. Бор (1913), изучая испускание и поглощение света атомами, когда потенциальная и кинетическая энергия электронов превращается в электромагнитную энергию, распространяющуюся в пространство. Классическая электродинамика была основана на непрерывном процессе такого превращения, т.е. излучения энергии. Квантовая механика получила свое название благодаря тому, что каждая молекула или атом могут совершать "консервативные", или "стационарные" движения, при которых их механическая энергия (сумма потенциальной энергии положения и кинетической энергии скорости) ни во что не превращается, остается законсервированной и никак не используется другими молекулами или атомами. Превращения происходят прерывно, квантованными "порциями", которые достигают определенных дискретных значений.

В менеджменте дискретность обусловлена тем, что это управление людьми, а каждый человек неделим, неповторим. Дискретность единого управления людьми проявляется на уровне малых групп, первичных элементарных систем управления.

Принцип прерывности в микроменеджменте означает, что каждый менеджер может совершать ряд действий (дискретных, локальных, "стационарных"), при которых его потенциал личности (его умственная энергия) остаются постоянными. В классическом менеджменте такие действия невозможны: каждое действие (решение) предполагает его исполнение, т.е. решение включает фазу исполнения и его контроля. Непрерывные действия менеджера означают непрерывные действия всех сотрудников. Умственная энергия менеджера, а также ресурсы предприятия (энергетические, информационные...) должны непрерывно "поглощаться" производством.

Принцип прерывности утверждает, что управленческие решения приводят в действие коллектив лишь в тех случаях, когда энергия этих решений достигает определенных передовых для конкретной ситуации дискретных значений. Эти квантовые значения энергии решений (качество решений) определяются квантовыми условиями, которые включают число степеней свободы рассматриваемой системы. Понятие кванта относится к величине энергии (уровня качества) решения, принимаемого к исполнению или принимаемого для исполнения другими.

Принцип прерывности нового менеджмента есть продолжение принципа иерархичности классического менеджмента. Всякий акт управления (переход системы из одного состояния к другому) связан с принятием решения с достаточным уровнем энергии (качества), которая поглощается объектом управления (управляемой системой). Механизм перехода (перевода) к самоуправлению (управление) имеет различный характер в зависимости от того, сообщается (или отнимается) решением энергия (ресурсы) системе управления (самоуправления).

Принцип дискретности придает менеджменту волновой, *пульсирующий* характер. Это продолжение принципов системности и иерархичности классического менеджмента при их взаимодействии.

Менеджер воздействует на систему конечными порциями энергии. Мы их называем решениями. Заряженный энергией менеджер "расстреливает" ее своими решениями с некоторой частотой.

Энергия положения в механике адекватна понятию "кадровый потенциал" в менеджменте.

Энергия скорости в механике имеет своим аналогом в менеджменте энергию действительности, или деловую активность сотрудников.

Сущность отличия нового менеджмента от классического менеджмента в том, что старый менеджмент занимался исследованием макросоциальных процессов, новый интересуется преимущественно явлениями на уровне элементов системы управления действительностью человека, отдельных персон и в этом смысле можно говорить о персональном менеджменте, который тождествен элементарному менеджменту, или менеджменту элементов хозяйственных систем (субъектов хозяйствования). Вместо макросоциальной категории "кадры" микросистемная категория — "человек", "персона", "личность", вместо системы — ее элементы, составляющие "персонал" и саму организацию как социально-информационную систему.