

О знании и его применении в системах управления

Тимофеева Римма Алексеевна, профессор кафедры технологий управления, Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, доктор экономических наук

Цивилизационный набор знаний приобретен в основном за последние сорок лет, но человечество не всегда корректно его использует для достижения поставленных целей. Анализ деятельности хозяйствующих субъектов показывает, что неэффективность и непродуктивность социально-экономических процессов коррелируется не только со знанием, но во многом и с отношением к знанию. Особенно ярко данная корреляция проявляется при переходе от аналоговых технологий к цифровым, которые требуют от руководителя, лидера совершенно иных характеристик, нежели классические и весьма распространенные в России бюрократические структуры.

Ключевые слова: знание, технологии управления, лидерство.

Социально-экономическое развитие как государств, так и отдельных хозяйствующих субъектов процесс весьма сложный, наполняющийся все большими неопределенностями и рисками, и понимание причинно-следственных связей данного процесса позволяет делать его как можно более эффективным и полезным для всех заинтересованных в этом лиц. Понимание не возникает в виде озарения, а конструируется в результате комбинации знаний индивидуумов, участвующих в процессах, или не участвующих, но осуществляющих управление этими процессами, что, к сожалению, встречается не редко. Видов знаний обозначено немалое количество, но при этом имеются два важных типа знаний — житейские и научные. Возникает вопрос — можно ли управлять и достигать поставленных целей эффективно и продуктивно, обладая исключительно житейскими, имеющими эмпирический характер, знаниями, или всегда необходимы научные знания? Безусловно, история человеческой цивилизации насчитывает массу примеров, когда было достаточно знаний житейских, чтобы создать бизнес или управлять отдельной территорией, но со временем картина изменилась, и человечество пришло к такому положению вещей, когда без научного знания бизнес не создашь, или быстро обанкротишься, а тем более управлять территориями, это уже нонсенс. Все ли это осознают? Нет, не все: часто можно услышать фразу: «Дайте мне денег, и я сделаю бизнес», финал подобного подхода, как правило, выглядит следующим образом — денег нет и бизнеса нет. Другой пример — человек претендует на должность начальника департамента или заместителя главы какой-либо администрации, при этом по специальности он бухгалтер, стаж работы два года, может быть и двадцать два года, но за эти годы особых достижений замечено не было, кроме получения непомерного количества сертификатов; ему отвечают, что он не подходит, и предлагают должность главного бухгалтера; ответ претендента: «Да вы что, там статьи, проводки знать надо, законы разные финансовые», т. е. он прекрасно понимает, что главному бухгалтеру нужны знания, причем научные, а руководителю — нет. Но это же абсурд. И этот абсурд увеличивается и расползается, о чем свидетельствуют результаты деятельности хозяйствующих субъектов и развития территорий, потому что многие руководители научного знания не имеют, или степень владения им весьма призрачная. Таким образом, отторжение необходимости обладания научным знанием, является первой причиной неэффективности и непродуктивности процессов социально-экономического развития любых субъектов.

Вторая причина кроется в нашем отношении к знанию, а точнее — в подмене знания верой

или мнением. Руководитель верит в непогрешимость, этичность, правильность, своевременность, достижимость и выполнимость поставленных им целей и сформулированных им задач, но он не интересуется, верят ли во все это его подчиненные, или опять же руководитель верит в солидарность коллектива, хотя предполагает, что имеется пара-тройка критиков, но и они будут работать. Работать будут все, но как? Эффективно и продуктивно? никоим образом, коллектив будет демонстрировать имитационную деятельность. В советские времена в партийных кругах популярной являлась фраза «есть мнение», и все партийные чиновники понимали, что надлежит следовать этому мнению, т. е. виртуальному решению. В настоящее время фраза «есть мнение» трансформировалась и звучит иначе — «мое мнение» или «мне не нравится», и подчиненные опять же следуют в понятном русле. Таким образом, вера и мнение не покреплены знанием, ибо руководитель не делает обоснование того, что ему не нравится или почему у него такое мнение. Более того, он просто ставит задачу, зачастую транслирует приказ сверху, и не предпринимает никаких попыток организовать работу коллектива, потому что у него нет знаний о законах, принципах и закономерностях развития социально-экономических систем.

Третья причина — нецелесообразное применение знаний, т. е. знания применяются не уместно, не разумно и пользы не приносят, и генерируют новые риски, что можно наблюдать при трансляции популярных технологий и концепций управления на все хозяйствующие субъекты. Например, бережливое производство (Lean Manufacturing) распространяется на крупные, средние и малые предприятия, но существуют более приемлемые для средних и малых предприятий технологии: быстореагирующее производство (Quick Response Manufacturing) и активное производство (Agile Manufacturing). Другой пример — запредельное увлечение проектами, но цель управления проектом всего лишь уложиться в бюджет и сроки, напротив, цель управления продуктом более сложная, создание продукта, востребованного рынками, для чего крайне необходима аналитика и конкурентов, и рынка, и потребителей, и т. д. В результате — проектов огромное число, а продуктов несоизмеримо меньше.

Учитывая, что на 70 % эффективность хозяйствующего субъекта определяется системой управления, а конструируют ее и выстраивают топ-менеджеры, логично предположить, что при замещении аналоговых технологий на цифровые должны изменяться и требования к лидерам, т. е. ориентация на цели, ментальная твердость, гибкость и адаптивность остаются, но уступают пальму первенства другим критериям: ориентация на команду и ее устойчивое развитие, что априори сопровождается вовлеченностью коллектива в процессы принятия управленческих решений, причем работа гармонична сочетается с личной жизнью, как у руководителя, так и у его последователей, что в свою очередь обеспечивает и устойчивое развитие общества, как в финтехе через распределенные реестры активов создается государство собственников. И для этого хорошо иметь такие черты, как любопытство, сообразительность и обучаемость. Руководитель, лидер должны изменять прежде всего себя, а не прогибать подчиненных, ибо любая трансформация полезна, если она начинается от CEO, что будет реальным в одном случае — при смене корпоративной культуры.

Таким образом, из двух известных способов развития экономических систем целесообразно выбрать одну, а именно кумулятивную схему Дугласа Норта, не требующую в отличие от шоковой схемы Гарольда Демсеца, революционных потрясений, а построенной на генерации знаний.

English version

About knowledge and its application in management systems

Timofeeva Rimma Alekseyevna, professor of the department of management technologies, Yaroslavl-the-Wise Novgorod State University, doctor of sciences (economics), rim1087@yandex.ru

The civilizational set of knowledge has been acquired mainly over the past forty years, but humanity does not always correctly use it to achieve its goals. The analysis of the activities of economic entities shows that the inefficiency and unproductivity of socio-economic processes correlates not only with knowledge, but in many ways with the attitude to knowledge. This correlation is especially pronounced during the transition from analog to digital technologies, which require completely different characteristics from the head, the leader, than the classic and very common bureaucratic structures in Russia.

Keywords: knowledge, management technologies, leadership.