

УДК 101.1:316

СПЕЦИФИКА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Ю.М. Михайлов

ФГБОУ ВПО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь

Рассматривается специфика ответственности в организациях с преобладанием сетевых технологий в процессе управления. Новые технологии, нацеленные на решение вопросов ускорения информационных потоков, влекут за собой и новые проблемы, связанные с двумя типами ответственности: прямой – «ответственность за что-то» – и подотчетной – «ответственность перед чем-то».

Ключевые слова: *ответственность, выбор, информация, сетевые технологии, управление, руководитель.*

В социальной философии понимание ответственности сопряжено с пониманием свободы выбора в принятии решения. В сетевом контексте ответственность за принятие управленческого решения осуществляется в связи с какими-либо локальными корпоративными обязанностями и носит двоякий характер: прямой – «ответственность за что-то» – и подотчетный – «ответственность *перед* чем-то». В первом случае речь идет об ответственности руководителя за бизнес-процессы сетевой компании и их интегрированность между собой в масштабе реального времени, во втором – об ответственности сетевого работника перед работодателем.

Автор данной статьи, двигаясь в русле концепции М. Вебера о двух типах поведенческой ориентации – «этике убеждения» и «этике ответственности», вскрывает специфику вопроса об ответственности за принятие управленческого решения в организациях, базирующихся на сетевых технологиях. Если оставить «за скобками» контекст рассуждений М. Вебера (этика, политика сквозь призму религиозных представлений. – Ю.М.), то его типологизация поведенческой ориентации руководителя созвучна современности. Этика убеждения сориентирована на веру в силовое воздействие внешних факторов, этика ответственности – на веру в реализацию собственных возможностей. Максима этики ответственности заключается в саморефлексии по поводу своих действий, когда человек не перекладывает на других «последствия своих поступков», если оказывается способным их предвидеть [2, с. 696–697].

В исследовательской литературе личность руководителя занимает одно из центральных мест. Собирательный перечень властно-управленческих компетенций руководителя включает в себя в общей сложности десяток базовых и более трех десятков дополнительных критериев (см.: [1, 2, 8, 9]). Возникает вопрос: какими качествами должен обладать руководитель, чтобы следовать принципу «быть ответственным»? Виды его компетентности так многочисленны, что одному чело-

веку явно не под силу овладеть ими в полном объеме и развивать дальше. Следовательно, возникает проблема выбора и делегирования ответственности [6; 10]. И руководители, и подчиненные нуждаются в том, чтобы их ценили в соответствии с полезными качествами, развиваемыми в ходе работы, и с реальными достижениями на своем рабочем месте, а не только по таким критериям, как научная степень, высокий пост или желание избежать ошибок [8, с. 20–21].

Сетевая система управления продуктивна тем, что обеспечивает получение актуальной и достоверной информации обо всех аспектах деятельности управляемой структуры, без потерь времени на обработку и излишних передаточных звеньев. При использовании сетевых систем управления информация подается руководителю в удобном виде «с листа» при значительной минимизации влияния человеческого фактора, т. е. без возможной предвзятости или субъективной трактовки информации.

Получение информации в режиме on-line о состоянии любого звена управляемой структуры и о процессах, происходящих в ней, – видится как существенное достоинство сетевых технологий в работе любого управленца. Однако новые технологии, нацеленные на решение вопросов ускорения информационных потоков, влекут за собой и новые проблемы, связанные в первую очередь со степенью готовности «сетевого» субъекта хозяйственной деятельности принимать на себя ответственность.

В сетевых организациях практикуется два типа руководства: первый – руководитель владеет долей в ООО или акциями в АО, не имея при этом решающего голоса в принятии решений общим собранием; второй – руководитель является наемным менеджером. Очевидные достоинства сетевых технологий, нацеленные по своей сути на ускорение и интеграцию бизнес-процессов компании, а также на минимизацию рисков, связанных с «человеческим фактором», на деле демонстрируют новые *социальные и культурные противоречия*. Примером первого рода противоречий может служить ситуация «информационного перегруза», когда руководитель оказывается неспособным обработать слишком большое количество информации, интерпретировать ее и сделать адекватный выбор. Пример культурных противоречий иллюстрирует ситуация, когда руководитель мыслит «по-старому», т. е. он психологически еще не перестроился принимать управленческие решения исключительно на основе оцифрованной информации; для убедительности факта ему требуется «живое» мнение сотрудника.

В связи с этим для распределения ответственности при организации сетевой системы управления встает вопрос о координации принятия и исполнения управленческих решений. Само внедрение сетевой системы в организацию труда предполагает необходимость внесения существенных изменений в построение структуры управления. Так, известная

немецкая программа SAP R/3 разработана таким образом, что состоит из набора прикладных модулей, которые поддерживают различные бизнес-процессы сетевой компании и интегрированы между собой в масштабе реального времени. Впечатляюще выглядит один только перечень этих модулей: «Финансы (FI)», «Контроллинг (CO)», «Управление основными средствами (AM)», «Управление проектами (PS)», «Производственное планирование (PP)», «Управление материальными потоками (MM)», «Сбыт (SD)», «Управление качеством (QM)», «Техобслуживание и ремонт оборудования (PM)», «Управление персоналом (HR)», «Управление информационными потоками (WF)» и др. [12]. Программа включает многофункциональную офисную систему со встроенной электронной почтой, систему управления документами и универсальный классификатор. Когда поступает задача, диспетчер потока операций запускает соответствующий процесс. При этом все данные объединяются и обрабатываются «пошагово» в соответствии с общей логикой разработки программы.

Для понимания специфики ответственности в сетевых компаниях следует отметить тот факт, что система управления потоком операций (workflow) *автоматизирует* хозяйственные процессы в соответствии с *заранее определенными процедурами и правилами*. Это означает, что документы, отображающие в информационной «сетке» движение или результат того или иного сквозного процесса, в сетевой системе создаются автоматически. Сотрудники, ответственные за этот процесс, лишь контролируют и, при необходимости, вносят изменения в позиции построенных системой документов. В связи с этим в значительной мере изменяются функциональные обязанности руководителя и его ответственность на различных уровнях иерархии управляемой структуры. Снижается его нагрузка по обобщению информации и составлению отчетности, но вместе с тем возрастает приоритетность контроля за качеством первичной (входящей в систему) информации [7, с. 101–107].

Следует отметить, что далеко не вся первичная информация заносится в сетевую систему управления в автоматическом режиме, соответственно на этапе занесения информации могут быть или ошибки, или несвоевременное введение информации в систему, или даже ее умышленное искажение. Все это сопряжено с опасностью появления неопределенности в базе данных всей системы и, как результат, с опасностью принятия неадекватных для сложившейся ситуации управленческих решений [5].

Одной из основных задач в работе сетевой компании является правильное распределение ответственности (подотчетности) на различных уровнях иерархии за своевременный и объективный ввод информации в сетевую систему управления и обеспечение минимизации влияния человеческого фактора на объективность выходных данных системы. Сетевая система управления, выстраиваясь под выполнение отдельных оп-

ределенных задач, предполагает возможность ситуативного объединения отдельных исполнителей в группы на различных уровнях управления. К заданию могут быть подключены практически мгновенно десятки и даже сотни исполнителей из разных точек сети. В отдельных случаях, в зависимости от построения сетевой системы управления, для решения задачи можно привлекать работников «напрямую», т.е. без информирования об этом их непосредственных руководителей (к примеру, такая возможность заложена в сетевой системе управления Synergy Center. – Ю.М.). Существует и обратная сторона организации сетевого персонала: отдельные сотрудники могут быть подключены сразу к сотням задач и соответственно попадают в ситуацию «информационной перегрузки», оказываясь физически не способными на качественный «отклик».

Важной компетенцией руководителя является его способность определить нужный набор исполнителей для решения сложно структурированной задачи. В такой ситуации могут возникнуть существенные затруднения, когда привлекается большое количество сотрудников из самых разных подразделений управляемой структуры. Появляется целый ряд рискованных моментов: во-первых, можно забыть про какого-либо работника, необходимого для выполнения задачи; во-вторых, может оказаться, что нужный работник отсутствует на рабочем месте (например, находится в отпуске или болеет), а замещающий его человек оказывается некомпетентным или вовсе неосведомленным о своей включенности в создаваемую «здесь-и-теперь» сетевую команду; в-третьих, случаются ситуации, когда к работе привлекается, наоборот, слишком большое число специалистов и возникает функционально-перекрестная неопределенность. Эти и другие несоответствия могут повлечь за собой некачественное выполнение задачи и срыв сроков ее выполнения.

Сетевая система управления дает огромные возможности для руководства управляемых структур, при условии, что оно понимает принципы работы и построения данной системы, способно грамотно координировать уровни принятия управленческих решений и заинтересовано в обеспечении надежной работы системы. Поэтому в настоящее время растет число государственных структур и организаций, успешно использующих сетевую систему управления. Для России наглядным примером можно считать внедрение сетевой системы управления в Открытом акционерном обществе «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра» (ОАО «МРСК Центра»).

ОАО «МРСК Центра» – сетевая компания, обеспечивающая электроэнергией предприятия и население 11 областей Центральной части России. К ОАО «МРСК Центра» в форме филиалов присоединены «Белгородэнерго», «Брянскэнерго», «Воронежэнерго», «Курскэнерго», «Костромаэнерго», «Липецкэнерго», «Тверьэнерго», «Смоленскэнерго», «Орелэнерго», «Тамбовэнерго», «Ярэнерго». ОАО «МРСК Центра»

снабжает электроэнергией крупные промышленные компании, предприятия транспорта и сельского хозяйства. Практически с момента образования ОАО «МРСК Центра» на предприятиях активно внедряются сетевые системы управления, а именно системы SAP R/3 и Synergy Center. О первой системе уже говорилось выше. Вторая система Synergy Center обладает не менее многомерными функциональными возможностями. В этой системе действуют программы, обеспечивающие ответственность в формате, обозначенном в начале нашей статьи, как «ответственность *перед* чем-то»: 1) генерация отчетов на основе табличных представлений с последующей выгрузкой в приложение MS Excel; 2) анализ загрузки персонала по времени прочтения и времени выполнения задач; 3) контроль своевременности исполнения задач, резолюций и указаний руководства; 4) формирование отчетности по документам в разрезах даты исполнения, согласующих лиц, процесса ознакомления и пути движения бумажной копии [10; 11].

В Synergy Center реализован полнофункциональный веб-доступ, позволяющий работать из любой точки мира через браузер при наличии соединения с Интернетом. Например, система успешно работает на ОС Windows, Linux и MacOS. Есть даже облегченная версия для мобильных устройств на Android и MacOS. Получается, что система рассчитана не только на «стационарного работника», но и на так называемого «мобильного работника», использующего в качестве рабочего места не только офис, но и множество различных точек присутствия [4, с. 203].

Таким образом, взгляд на управление как «сеть отношений», пронизывающих собой социальную целостность, позволяет делать акцент не на ее принудительном, а на организационно-нормативном характере. В этой связи трансформируется и понимание ответственности личности. Специфичность ответственности за принятие управленческих решений в сетевых компаниях связана с процедурой мобильного *делегирования* ответственности, т.е. инвариантного подключения к решению задач работников в режиме on-lain без соблюдения бюрократической иерархии. Ответственность служит внутренним условием для всех дифференциаций сетевого процесса. С *формальной* позиции в сетевом процессе отсутствует центральная точка ответственности: это состояние оказывается имманентно присущим каждому субъекту сети. Если в традиционных организациях с явной «вертикалью власти», можно было избежать прямой ответственности, укрывшись в многоступенчатой системе должностных обязанностей, то в сетевых организациях с их экраным «полем власти» действует принцип «прозрачности», когда в режиме текущего времени высвечиваются действия каждого участника. В сетевой компании руководитель не находится в позиции надстройки, он не ограничивается только функцией принуждения или запрещения; скорее, он выполняет продуктивную роль *куратора* сетевого процесса. Быть ответственным означает для носителя власти умение работать с

оперативной информацией, с новым знанием и новыми технологиями его использования; способность выстраивать мобильную команду под решение задачи «здесь-и-теперь»; потребность осуществлять самонастройку и самообучение.

Учитывая сложность задач, которые ставит перед нами сетевое общество, следует избегать одномерной оценки ответственности за управленческое решение. «Ответственность за что-то» и «ответственность перед чем-то» – эти две формы ответственности сливаются вместе в сетевом формате: с одной стороны, каждый участник сквозного процесса, от момента ввода информации до получения результата, несет открытую для всех ответственность за свои оперативные шаги и действия, с другой стороны, каждый несет ответственность перед сетевым процессом в целом.

Список литературы

1. Балакшина Е.В. Исследование влияния психологического комплекса в структуре личности менеджера страхования на формирование профессиональной идентичности // Вестн. гос. ун-та управления. Сер. Социология и управление персоналом. 2010. № 5. С. 8–10.
2. Вебер М. Политика как призвание и профессия // Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990. С. 644–706.
3. Милюкова О.В. Содержание и структура психологической управляемости коллектива как объекта профессиональной деятельности руководителя организации // Перспективы науки. 2010. № 7. С. 41–45.
4. Митчелл У.Дж. Я++: Человек, город, сети: пер. с англ. М.: Strelka Press, 2012. 328 с.
5. Михайлов Ю.М. Ресурсы снятия рискогенных ситуаций: сетевой мониторинг // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Философия. 2013. № 3. С. 36-45.
6. Михайлова Е.Е. Особенности коммуникативных компетенций в информационном обществе // Вестник Тверского государственного университета. Сер. Философия. 2011. № 3–4. С. 4–14.
7. Монахова Г.А., Монахов Д.Н. Влияние сетевых технологий на информационную культуру личности и общества // Социология образования. 2014. № 2. С. 101–107.
8. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. М.: Когито-Центр, 2002. 396 с.
9. Рубцова Н.Е. Структура психологического пространства профессионального труда в современной России // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2014. № 1 (68). С. 29–32.

10. Сурадейкин В.А. Властно-управленческие компетенции личности: вызов информационного общества // Вестник Тверского государственного университета. Сер. Философия. № 1 (17). 2011. С. 20–26.
11. РОССЕТИ. МРСК Центра // [Электронный ресурс]. URL:<http://www.mrsk-1.ru/ru/about/company/vcard/> (Дата обращения: 01.07.2014).
12. Synergy Center // [Электронный ресурс]. URL: http://s-c.su/modx_sc/index.php?id=25 (Дата обращения: 05.07.2014).
13. SAP R3 – ERP // [Электронный ресурс]. URL:<http://www.erp-online.ru/sap/> (Дата обращения: 01.08.2014).

THE SPECIFIC CHARACTER OF MANAGEMENT DECISION MAKING RESPONSIBILITY IN NETWORK COMPANIES

Y.M. Mikhaylov

Tver State Technical University, Tver

The paper examines the specific character of responsibility in organizations with the network technologies predominance in management process. New technologies aimed at accelerating the flow of information entail simultaneously new problems associated with two types of responsibility: direct – that is «responsibility for something» and accountable – «responsibility in front of something»/

Keywords: *responsibility, choice, information, network, management, manager, head of the company.*

Об авторе

МИХАЙЛОВ Юрий Михайлович – аспирант кафедры психологии и философии ФГБОУ ВПО «Тверской государственный технический университет», заместитель начальника Службы механизации и транспорта, филиал ОАО «МРСК Центра» – «Тверьэнерго», Тверь. E-mail: ymm67@yandex.ru

Author information

MIKHAILOV Yuri Mikhailovich – Ph.D. Student of the Dept. of Psychology and philosophy, Tver State Technical University, deputy head of the Service of automation and transport, Tver Chapter of «MRSK-Center» - «Tverenergo», Tver. E-mail: ymm67@yandex.ru