

УДК 658.310.8

Книш П.В.,
здобувач кафедри державного управління
та місцевого самоврядування ІФНТУНГ

СУТНІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОНЯТТЯ «УПРАВЛІНСЬКА ТЕХНОЛОГІЯ»

Анотація. Стаття присвячена сутнісним характеристикам поняття «управлінська технологія». Подається класифікація управлінських технологій, визначаються можливості їх застосування в сучасних умовах державотворення.

Ключові слова: технологія, соціальні технології, технологія управління, управлінська технологія, види управлінських технологій.

Кныш П.В.,
соискатель кафедры государственного управления
и местного самоуправления ИФНТУНГ

СУЩНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОНЯТИЯ «УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ»

Аннотация. Статья посвящена сущностным характеристикам понятия «управленческая технология». Подается классификация управленческих технологий, определяются возможности их приложения в современных условиях создания государства.

Ключевые слова: технология, социальные технологии, технология управления, управленческая технология, виды управленческих технологий.

Knysh P.V.,
Researcher of the Department of Public Administration
and local government IFNTUOG

ESSENCE DESCRIPTIONS OF CONCEPT «ADMINISTRATIVE TECHNOLOGY»

Annotation. The article is devoted to essence descriptions of concept «administrative technology». Classification of administrative technologies is given, possibilities of their application are determined in the modern terms of creation of the state.

Keywords: technology, social technologies, management technology, administrative technology, types of administrative technologies.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Динамічність розвитку соціального середовища на початку ХХІ століття обумовлює постійний пошук ефективних підходів до управління. Зокрема актуальності набувають пошуки в напрямку розробки та впровадження ефективних технологій управління, здатних дати відповідь на економічні, політичні, соціальні виклики, які об'єктивно існують в сучасному глобальному середовищі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання цієї проблеми. Теоретичні та методичні проблеми технологічного забезпечення процесу управління сучасними підприємствами, організаціями, установами досліджували І. Альтшулер [1], А. Васіна [5], І. Герчікова [3], С. Ірицяні [6], А. Мельник, О. Оболенський [5], П. Павленок [9], В. Платов [12], М. Синиця [13], М. Яцура [20] та ін. У роботах цих вчених розглядалися проблеми управління установами в умовах формування ринкових відносин, технології управління досліджувалися в контексті створення гнучких організаційних механізмів функціонування організацій, а також в контексті пристосування управлінських технологій до сучасних виробничих структур, до різноманітних умов соціального середовища.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. В багатьох наукових виданнях зустрічається використання понять «управлінські технології» та «технології управління». Ці терміни дуже часто з'являються у літературі з менеджменту організацій і персоналу, з управління персоналом. Але в більшості випадків автори не надають чіткого визначення самого терміну «управлінська технологія», хоча й розкривають його окремі сутнісні характеристики.

Різнманіття авторських підходів до визначення суті управлінської технології обумовлює доцільність їх поділу на три групи. По–перше, управлінська технологія розглядається як технологія прийняття управлінських рішень, що передбачає аналіз управлінських проблем, порівняльну характеристику альтернатив їх розв'язання, обґрунтування вибору та визначення механізму реалізації управлінських дій [12]. По–друге, управлінська технологія трактується як процес поділу управління на окремі процедури і операції для подальшої регламентації виконання окремих завдань з метою ефективного досягнення встановлених цілей підприємства [11]. По–третє, управлінська технологія — це послідовність виконання управлінських функцій (планування, організація, мотивація, контроль), методів і процесів управління з метою оптимізації управлінського впливу для досягнення загальних та конкретних цілей організації [14].

Аналіз публікацій засвідчує, що молододослідженими залишаються питання відносно можливостей використання традиційних та інноваційних технологій управління в сучасному ринковому середовищі.

Метою статті є визначення сутнісних характеристик управлінських технологій як різновиду соціальних технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «технологія» походить від поєднання двох грецьких слів, одне з яких означало мистецтво, майстерність, вміння, а інше — думку, причину, методику, спосіб виробництва. Його зміст передбачає комплекс організаційних

заходів, операцій і прийомів, спрямованих на виробництво товарів і послуг з номінальним якістю і оптимальними витратами, обумовлених поточним рівнем розвитку науки, техніки та суспільства в цілому. В даний час, це слово в зарубіжних публікаціях стосовно політики та державного управління нерідко асоціюється з поняттям «дорожня карта». Технологія містить у собі методи, прийоми, режим роботи, послідовність операцій і процедур, вона тісно пов'язана з необхідними для їх реалізації засобами, обладнанням, інструментами, матеріалами [17].

У сучасній науці склалася думка, що технологією називається будь-який засіб перетворення вихідних матеріалів для отримання бажаних результатів. Оскільки предметом і, відповідно, вихідним матеріалом управлінської праці виступає інформація, то технологію менеджменту, наприклад, можна визначити як комплекс методів обробки управлінської інформації з метою вироблення, прийняття і реалізації управлінських рішень [2; 3].

Процес, що супроводжує застосування технології, прийнято називати технологічним процесом. Його основу складають, по-перше, алгоритм дій (операцій), тобто точний припис щодо послідовності операцій, які перетворюють об'єкт і переводять його в очікуване стан. По-друге, операції як найпростіші дії, спрямовані на досягнення конкретної мети, а також технологічні процедури, що представляють сукупність цих операцій, об'єднаних певною спільною метою. По-третє, інструменти та засоби, що забезпечують досягнення поставлених цілей при застосуванні певної технології. У технологічному процесі зазвичай виділяють такі процедурні етапи: формулювання мети впливу на основі збору інформації і визначення проблеми; вироблення та вибір способів впливу; організація та застосування впливу; оцінка та аналіз результатів впливу [Павленок П. Д.]. Часто технологічний процес асоціюється з самою технологією. Однак технологія може існувати, але не застосовуватись. І тільки застосування технології супроводжується технологічним процесом.

Технологізація діяльності сучасної людини, розвитку і функціонування суспільства, всього соціального простору актуалізувала питання про визначення сутності соціальних технологій як суспільного явища.

Як окремий напрям теорії управління та соціальної інженерії соціальні технології стали розвиватися на початку ХХ ст. Поняття «соціальна технологія» став використовуватися в науці в 40-х рр. ХХ ст. Основу даного поняття становить термін «технологія», але технологія не в традиційному сенсі, пов'язаному з машинами, механізмами, а в більш широкому, яка зачіпає і соціальну сферу [16].

Соціальна технологія — це визначення науково обґрунтованих способів реалізації образу майбутнього суспільного стану. Соціальна технологія безпосередньо пов'язана з проектуванням, яке формує образ майбутнього суспільного об'єкта, розраховує принципову можливість його досягнення. Технологія визначає способи досягнення образу майбутнього об'єкта. Використання ж цих способів для реалізації образу і створення бажаного об'єкта є предметом соціальної інженерії. Утворюється ланцюг: проектування — технології — інженерна діяльність. Об'єктом технологізації можуть стати самі різні сфери людської діяльності [9].

Соціальні технології досить різноманітні, що обумовлено різноманіттям соціального світу, соціального життя. Сенс, зміст, специфіка соціальної технології визначаються проблемною ситуацією, з метою розв'язання якої розробляється і впроваджується дана технологія.

Соціальні технології можна трактувати двояко: по-перше, як способи застосування теоретичних висновків тієї чи іншої науки у вирішенні практичних завдань, по-друге, як сукупність прийомів, методів і впливів, які застосовуються для досягнення поставлених цілей в процесі соціального розвитку, вирішення тих чи інших соціальних проблем.

Виділяються два компоненти соціальних технологій: програми, що містять процедури та операції (як способи і засоби діяльності), а також сама діяльність, побудована у відповідності з цими програмами [9].

Сучасна соціальна теорія та практика розробили для певних видів людської діяльності та соціальних процесів відповідні технології, кожним з яких властиві неповторні риси. Це уможлиблює наведення декотрих соціальних технологій:

- технології соціальних проблем державної та політичної влади, регіонального управління та місцевого самоврядування;
- інформаційно-аналітичні технології;
- соціальні технології територій, регіонів, різних об'єктів самоврядування;
- соціальні технології трудових асоціацій, реалізації можливостей трудових ресурсів, мотивації трудової діяльності, оптимізації внутрішньокolleктивних відносин, вирішення конфліктів;
- антикризові технології;
- соціальні технології перетворення власності, зокрема, становлення, захисту й розвитку інтелектуальної власності;
- соціально-екологічні технології;
- соціальні технології дозвілля, розваг, відпочинку;
- методико-інформаційні технології боротьби зі злочинністю, іншими асоціальними формами дії, прогнозування їх причин і нових видів;

- технології глобальної модернізації;
- соціальні технології функціонування сім'ї, здорового способу життя, покращення охорони здоров'я;
- соціальні технології функціонування раціональної зайнятості, боротьби з безробіттям, соціального захисту;
- соціальні технології в сфері духовних процесів;
- соціальні технології маркетингових досліджень ринку, вивчення потреб, уподобань, схильностей споживачів;
- соціальні технології розробки рекламної стратегії, формування потреб споживачів;
- діагностичні технології [13].

Аналіз свідчить, що в соціальних технологіях люди вбачають засіб обміну своїми здібностями, потребами між духовним і матеріальним виробництвом.

В реальному житті використовуються найрізноманітніші соціальні технології. Теорія і суспільна практика розробили для кожного виду людської діяльності, для будь-якого соціального процесу різноманітні технології.

Становлення управлінських технологій є наслідком посилення системності державного управління, його наукового осмислення і спробою широкого використання типового, вивіреного досвідом, що дає високі результати [5].

З переходом до ринкових відносин змінюється і використання терміну «управлінська технологія» — він перестає відноситися суто до державного управління і розповсюджується на бізнес-структури, починає використовуватися фахівцями і науковцями з менеджменту:

Технологія управління — це безупинний творчий процес підтримки стійкого режиму функціонування системи шляхом прийняття і реалізації господарських рішень. До цього процесу зводиться вся діяльність менеджера організації як суб'єкта управління своєї системи. Технологічний процес управління складається з ряду послідовних дій — етапів, кульмінацією яких є ухвалення рішення. Необхідність у вирішенні виникає при наявності проблеми чи ситуації, що виявляється як наслідок розходження між реальністю і необхідним (бажаним) станом системи. Технологічний процес прийняття і реалізації рішення (технологія управління) складається з ряду послідовних етапів, кількість яких може бути різною. Усе залежить від ступеня їхньої деталізації і суміщеності [3, с. 375].

Як вказують науковці В. Гончарук, А. Патліс технологія управління відображає зміст управління, характеризується процесами руху та обробки інформації та визначається складом і порядком виконання управлінських робіт, у ході яких ця інформація перетворюється і впливає на керований об'єкт. Звідси впливає основне

призначення технології управління — встановлення раціональної схеми взаємодії структурних підрозділів та окремих виконавців у процесі управління [4, с. 112; 10].

Сучасні провідні спеціалісти у сфері менеджменту Д. Новиков, А. Іващенко технологію управління визначають як систему операцій і процедур, які виконуються керівниками, фахівцями і технічними виконавцями в певній послідовності з використанням необхідних для цього методів і технічних засобів [8].

Істотними моментами в управлінській технології є дослідження і опис раціональних шляхів реалізації процесів управління за допомогою відповідних операцій і процедур. Тим не менш, описати алгоритми функціонування систем управління і визначити всю сукупність методів виконання та впорядкування інформаційних перетворень і організаційних взаємодій, які складають процес управління, складно, і сформулювати однозначно не вдається.

На думку І. Альтшулера [1], метою технології управління є оптимізація управлінського процесу, раціоналізація його шляхом виключення таких видів діяльності та операцій, які не є необхідними для досягнення результату, а основна функція технології управління полягає у забезпеченні наукового та функціонального взаємозв'язку процесів управління з конкретними управлінськими технологіями, що сприяють реалізації функцій управління.

Управлінська технологія — регламент виконання процесу управління, який обумовлює порядок прийняття управлінських рішень і визначає найефективніші методи та інструменти їх впровадження на практиці [20].

Впровадження нових управлінських технологій, як правило, здійснюється на підставі проектів. В результаті проектування нової управлінської технології необхідно: визначити склад і структуру колективу виконавців; сформулювати мету діяльності цього колективу; описати правила роботи людей і підрозділів; навчити їх цим правилам. Формально результатом організаційного проектування є сукупність текстових документів — положень, інструкцій, регламентів.

У роботі російського дослідника Е. Смирнова [14] з метою систематизації управлінських технологій запропонована їх дворівнева структура. На першому рівні розташовані технології цільового управління, а на другому — технології процесорного управління. При виборі управлінської технології необхідно спочатку визначитися з вибором конкретної технології цільового управління, а потім як інструментарій використовувати відповідний їй набір процесорних технологій. До технологій цільового управління віднесено ініціативно-цільову, програмно-цільову і регламентну технології. Ініціативно-цільова технологія заснована на видачі завдань без вказівок засобів і

методів їх виконання і розрахована на ініціативного і професійного виконавця. Програмно-цільова технологія, яка є найбільш поширеною, передбачає видачу завдань виконавцям із зазначенням засобів, методів і часу їх виконання. Регламентна технологія полягає у видачі для виконання завдань з інформуванням про можливі обмеження ресурсів та орієнтовний час їх виконання; в жорсткому контролі щодо руху до мети. До складу технологій процесорного управління входять технології управління: за результатами; на базі потреб та інтересів; шляхом постійних перевірок і вказівок; у виняткових випадках; на базі «штучного інтелекту» і на базі активізації діяльності персоналу. Технологія управління за результатами заснована на пріоритеті кінцевих результатів над плануванням і прогнозуванням. Технологія управління на базі потреб та інтересів заснована на пріоритеті міжособистісних відносин над іншими засобами і методами для формування взаємодії між працівниками, які беруть участь в реалізації поставленої мети. Технологія управління шляхом постійних перевірок і вказівок заснована на пріоритеті контролю та жорсткого управління персоналом над іншими засобами і методами для формування взаємодії між працівниками, які беруть участь в реалізації поставленої мети. Технологія управління у виняткових випадках заснована на пріоритеті професіоналізму виконавців або відпрацьованої і добре реалізуючої технології над іншими засобами та методами. Технологія управління на базі штучного інтелекту заснована на пріоритеті відпрацьованої практики, статистики, сучасних економіко-математичних методів та інформаційних комп'ютерних технологій над іншими засобами і методами. Технологія управління на базі активізації діяльності персоналу заснована на пріоритеті стимулів і заохочень працівників. Кожна технологія цільового управління є ефективною при використанні разом з нею набору чотирьох процесорних управлінських технологій [14].

Є чимало спроб поділу управлінських технологій за видами. Як приклад, можна навести виділення таких видів у сфері державного управління за рівнем управління (технології центрального, регіонального, галузевого, місцевого управління, управління державними компаніями і підприємствами) і за специфікою державних органів і керованих об'єктів (технології діагностування, проектування, реформування; інформаційні, впроваджувальні, навчальні; інноваційні, організаційні, контролю та ін.) [15].

Сьогодні існує кілька підходів до формування управлінської технології. Оскільки технологія управління визначається складом управлінських робіт, то відповідно її побудова може здійснюватися залежно від того, який підхід до розуміння управління взятий за основу,

або яким стилем управління характеризується діяльність керівних працівників підприємства.

З точки зору системності, як впорядкованої менеджерської концепції, відомі декілька підходів до управління [7, с. 65]:

1) найбільш розробленим і простим є традиційний, класичний функціональний підхід, в основі якого лежить розуміння управління як процесу щодо виконання певних функцій;

2) процесний підхід розглядає управління як безперервну серію взаємопов'язаних управлінських функцій;

3) підхід до управління з точки зору прийняття рішень дозволяє розглядати технологію управління як певну послідовність дій, які використовуються при постановці цілей підприємства і розробці механізмів їх досягнення;

4) у системному підході установа розглядається як відкрита система, що має вхід і вихід та специфічні стосунки із зовнішнім середовищем. Інформація, матеріальні і номінальні блага, тобто об'єкти, з якими здійснюють дії, є елементи входу і виходу. Якщо вихід одного елемента є входом іншого елемента, то між ними утворюються інформаційні, матеріальні, а також грошові потоки [18, с. 11–13];

5) ситуаційний підхід концентрується на тому, що придатність різних методів управління визначається ситуацією і в сучасних умовах цей метод є найбільш прийнятним, оскільки, у принципі, відповідає сучасній динамічній ринковій ситуації.

Чітке функціонування органу управління вимагає розчленування процесу управління на операції, а ефективна організація управління — належного комбінування операцій. Кожну операцію необхідно пов'язати з попередніми операціями даного циклу процесу управління. Виконання операції має бути пов'язане з виконанням інших операцій. Поняття «управлінська технологія» тісно пов'язане з процесом алгоритмізації операцій в рамках тих чи інших функцій керуючої системи [6].

У ролі алгоритму (процедури) процесу управління виступає припис, що визначає зміст і послідовність дій у будь-якому інформаційному або організаційному процесі. Його алгоритм являє собою правила послідовного здійснення певних, пов'язаних один з одним операцій, на які цей процес може бути розкладений, і які мають бути реалізовані для досягнення бажаної мети [19, с. 45].

Висновки. Управлінська технологія є одним із проявів соціальних технологій, що безпосередньо відображає управлінські процеси, її сутність полягає в системному поєднанні наукового знання, управлінських потреб та інтересів суспільства, цілей і функцій державного управління, можливостей і елементів управлінської діяльності. Вона поділяється на послідовно взаємопов'язані процедури й

операції, метою яких є досягнення високої результативності та ефективності.

Використані джерела інформації:

1. Альтшулер И. Современные технологии управления : тенденции и перспективы / И. Альтшулер [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.cfin.ru/management/stualt.shtml>.
2. Братівник Я. Г. Система технологій як об'єкт системного аналізу / Я. Г. Братівник [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/portal/chem_biol/nvnltsu/17_2/270_Bratiwnyk_17_2.pdf.
3. Герчикова И. Н. Менеджмент : учебник для студ. экон. спец. вузов. / И. Н. Герчикова. — 3-е изд., перераб и доп. — М. : Банки и биржи, 1997. — 501 с.
4. Гончарук В. А. Развитие предприятия / В. А. Гончарук. — М. : Дело, 2000. — 208 с.
5. Державне управління : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко; За ред. А. Ф. Мельник. — К. : Знання-Прес, 2003. — 343 с.
6. Ірицяні С. О. Проблема застосування управлінських технологій в умовах сучасної динамічної ринкової ситуації / С. О. Ірицяні [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.business-inform.net/_.../kachka_pdf.php?...
7. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. Пер. с англ. — М. : Дело, 1992. — 702 с.
8. Новиков Д. А. Модели и методы организационного управления инновационным развитием фирмы / Д. А. Новиков, А. А. Иващенко. — М. : КомКнига, 2006. — 332 с.
9. Павленок П. Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности / П. Д. Павленок [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://fictionbook.ru/author/kollektiv_avtorov/tehnologii_socialnoyi_rabotiy_vazlichn/read_online.html?page=1.
10. Патлис А. Г. Стратегическое управление несбалансированной производственной системой в нестабильной внешней среде : автореф. дис. ... канд. ... экон. наук / А. Г. Патлис. — Санкт-Петербург, 2008. — 23 с.
11. Пирогов В. И. Технологизация — путь совершенствования управления предприятием / В. И. Пирогов, С. К. Завьялов, Г. Р. Мукушев // ЭКО : Всероссийский экономический журнал. — 2007. — № 5 // econom.nsc.ru.
12. Платов В. Современные управленческие технологии / В. Платов. — М. : Дело, 2006. — 383 с.
13. Синиця М. І. Розкриття змісту поняття «технологізація державного управління» / М. І. Синиця [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc...2/36.pdf>.
14. Смирнов Э. А. Управленческие технологии как объект функционального аудита / Э. А. Смирнов // Менеджмент в России и за рубежом. — 1998. — № 6. — С. 95–104.
15. Структура управленческой деятельности [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://webarhived.ru/page-245.html>.
16. Технологизация социальной работы [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.jenessi.net/soc_rabota/396-tekhnologizacija-socialnoj-raboty.html.
17. Технология [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F>.

18. Тянь Р. Б. Планирование и контроль деятельности предприятия : учебник / Р. Б. Тянь, В. А. Ткаченко. — Днепропетровск : Наука и образование, 2003. — 300 с.
19. Ятов К. С. Формирование модели адаптивной реструктуризации управления на предприятии / К. С. Ятов, А. О. Грунвеческая. — М. : ИНФРА-М., 1997. — 194 с.
20. Яцура М. Г. Визначення терміну управлінська технологія / М. Г. Яцура [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc.../Yatsu.pdf>.

Рецензент: Канавець М.В., к.держ.упр.