

К ВОПРОСУ ОБ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Традиционно эффективность деятельности менеджера определяется эффективностью его труда, которая выражается отношением результата к затратам, а наиболее распространенными ее параметрами являются показатели производительности труда. Из-за специфики управленческого труда его результативность измеряется косвенными показателями работы руководимого подразделения, предприятия в целом или путем оценки деловых и личностных качеств менеджера. Затраты на управление устанавливаются, как правило, прямым способом. Недостатки косвенной оценки, а также оценки деловых и личностных качеств общеизвестны. Обратим внимание на иное. Дело в том, что показатели производительности труда и косвенные экономические показатели деятельности предприятия и его подразделений представляют собой показатели *состояния*, которые в неполной мере характеризуют *процессы развития* организации. Само управление и управленческое воздействие — прежде всего процессы, как, в частности, и маркетинг, эккаунтинг, реинжиниринг, аутсорсинг и т.п.

Результативность управленческого воздействия ($P_{ув}$) можно представить как функцию изменения трех переменных: силы воздействия (C), частоты воздействия (\mathcal{C}), резонанса (P) и выразить формулой

$$P_{ув} = f(C, \mathcal{C}, P). \quad (1)$$

Однако непосредственно измерить силу управленческого воздействия не менее проблематично, чем производительность труда менеджера. Сила управленческого воздействия зависит от массы знаний (M) и скорости их распространения. Чем больше скорость движения или распространения, тем больше масса. Частота воздействия имеет вероятностный, дискретный характер и в отличие от традиционного менеджмента, который стремится организовывать это воздействие с

определенной периодичностью (например, неделя, декада, месяц, квартал, год и т.п.), должна зависеть от накопления критической массы знания и способности объекта управления к его восприятию. Частота воздействия тесно связана с деловой активностью субъекта управления. На наш взгляд, деловую активность (Д) можно определить как переменную, изменяющуюся под влиянием двух факторов, а именно: частоты управленческого воздействия и скорости распространения знаний. Тогда формула (1) примет следующий вид

$$P_{ув} = f(M, Д, P). \quad (2)$$

С позиции синергетики резонанс рассматривается, *во-первых*, как нелинейная зависимость управленческого воздействия и его последствий. Незначительное по силе воздействие может привести к огромным последствиям, и наоборот, значительные усилия могут быть предприняты напрасно. *Во-вторых*, с внешней и внутренней точек зрения относительно предприятия, внутренний эффект резонанса достигается при должной мотивации и профессиональной квалификации сотрудников, исполняющих управленческое решение, внешний — от готовности внешней среды организации воспринять товар или услугу, как нужные рынку. *В-третьих*, как вероятностную категорию, стохастически связывающую результативность с силой и частотой управленческого воздействия или массой знаний и деловой активностью.

Представляется, что дополнение традиционного подхода предлагаемым открывает новые возможности в сфере управления организационными знаниями, формирования умений менеджеров в области деловой активности, а также овладения внешней средой и мотивацией сотрудников.