

Министерство сельского хозяйства РФ
ФГБОУ ВО «Бурятская государственная сельскохозяйственная
академия им. профессора В.Р. Филиппова»

Институт дополнительного профессионального образования и
инноваций

КУРСОВАЯ РАБОТА
по дисциплине «Основы государственного и муниципального
управления»
«Реализация принципов системного подхода в государственном
управлении»

Выполнил: Дорохова ЛВ
Проверил: Аюшеев ДН

Улан-Удэ

2016 г.

Содержание	
Введение.....	3
Глава 1. Системный подход к управлению организацией.....	5
1.1 Общая характеристика системного подхода.....	5
1.2 Принципы системного подхода.....	13
1.3 Значение системного подхода в управлении.....	19
Глава 2. Принятие управленческих решений и системный анализ.....	23
2.1 Принятие управленческих решений.....	23
2.2 Системный анализ.....	25
Глава 3. Реализация принципов системного подхода в Управлении Пенсионного фонда г. Борзя Забайкальского края.....	30
3.1 Общая характеристика Пенсионного Фонда.....	30
3.2 Системный подход к Управлению Пенсионного Фонда.....	31
3.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию Пенсионного Фонда.....	37
Заключение.....	39
Список используемой литературы.....	42

Введение

«Системный подход», «системный анализ» - эти словосочетания являются сейчас едва ли не самыми распространенными в новейшей литературе по управлению. Но, поскольку нередко каждый исследователь вкладывает в эти термины особое содержание, вряд ли можно говорить о наличии однозначной или общепринятой дефиниции системного, подхода. Кроме того, название «системный анализ», став весьма модным, превратилось в ярлык, который навешивается на любые успешно проведенные управленческие операции, иногда даже для того, чтобы придать им научно обоснованный вид и замаскировать полнейшую методологическую несостоятельность тех или иных социологических концепций. Тем не менее, следует учитывать, что системный подход постепенно превратился в главенствующую методологию многих менеджеров.

Системный подход появился на свет, с одной стороны, в результате обобщения опыта специалистов по исследованию операций, а с другой - вследствие развития общей теории систем, теории автоматического регулирования и управления, а также кибернетики, давших методологический аппарат для связи в единое целое разнородных управленческих задач. Как подчеркивается в многочисленных американских изданиях по вопросам организации и управления, системный подход приобретает все более важное значение при обосновании управленческих решений в самых различных областях, в том числе в военной, промышленной, коммерческой, финансовой и др. Становится общепризнанным, что системная методология представляет собой наиболее упорядоченную надежную основу для управления сложными сферами взаимосвязанной деятельности, позволяя вскрывать и анализировать составляющие систему компоненты и последовательно сочетать их друг с другом. При системном подходе к исследованию организационных систем исходят из того, что любая организация есть система, каждый из элементов которой имеет свои определенные и ограниченные цели. Соответственно

этому задача управления сводится к интеграции системообразующих элементов, которая может быть достигнута при условии, что каждый руководитель в решении вопросов, относящихся к его компетенции, будет подходить к ним с позиций системного анализа и синтеза. Таким образом, данная работа является актуальной в настоящее время.

Объектом курсовой работы является Управление Пенсионного Фонда РФ в г. Борзя, предметом - системный подход в управлении организации.

Целью данной работы является изучение реализации принципов системного подхода в государственном управлении. В соответствии с поставленной целью можно выделить и конкретные задачи работы:

- изучение системного подхода к управлению организацией: общая характеристика системного подхода; принципы системного подхода; значение системного подхода в управлении;
- рассмотрение принятия управленческих решений и системного анализа;
- анализ реализации принципов системного подхода в Управлении Пенсионного фонда г. Борзя.

Методологической базой служили труды отечественных и зарубежных специалистов в области управления, таких как М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, В.В. Травин, В.А. Дятлов, И.Н. Герчикова и другие.

Источником информации служили документы организации, научная методическая литература.

Глава 1. Системный подход к управлению организацией

1.1 Общая характеристика системного подхода

Системный подход - это методология рассмотрения разного рода комплексов, позволяющая глубже и лучше осмыслить их сущность (структуру, организацию и другие особенности) и найти оптимальные пути и методы воздействия на развитие таких комплексов и систему управления ими (10; с.65).

Системный подход является необходимым условием использования математических методов, однако его значение выходит за эти рамки. Системный подход - это всеобъемлющий комплексный подход. Он предполагает всесторонний учет специфических характеристик соответствующего объекта, определяющих его структуру, а, следовательно, и организацию.

Каждая система имеет свои, присущие ей, особенности, свою реакцию на управление, свои формы возможного отклонения от программы, свою способность реагировать на различного рода воздействия.

Производственные объекты представляют собой сложные иерархические системы, состоящие из комплекса взаимосвязанных и взаимозависимых подсистем: предприятие, цех производственный участок, участок «человек-машина».

Работы по организации и управлению производством состоят в проектировании и обеспечении функционирования систем. Они включают:

Установление характера взаимосвязи элементов системы (подсистем) и каналов, по которым осуществляются связи в пределах системы;

Создание условий согласованного развития элементов системы и достижения тех целей, для реализации которых она предназначена;

Создание механизма, обеспечивающего это согласование;

Организационное построение органов управления, разработка методов и приемов управления системой.

Системный подход к управлению производством (организацией) получил наибольшее распространение в США и используется практически во всех странах. Он предполагает рассмотрение фирмы как сложной системы, состоящей из различных подсистем, функции которых зависят от стоящих перед каждой из подсистем целей и задач. Этим обусловлена классификация подсистем, составляющих либо организационную структуру фирмы, либо производственную структуру.

Понятие «система» предполагает, что все входящие в нее подсистемы тесно между собой взаимосвязаны и имеют многообразные связи с внешней средой. Фирма рассматривается как организация, представляющая собой комплекс взаимосвязанных элементов. При этом внутренняя структура организационной системы допускает относительную автономность подсистем, которые образуют иерархию подсистем.

Системный подход предполагает наличие особого единства системы со средой, которая определяется как совокупность внешних элементов, оказывающих влияние на взаимодействие элементов системы.

Для выражения сути системы используются различные средства: графические, математические, матричные, «дерево решений» и др. каждое из этих средств не может полностью отразить суть системы, которая состоит во взаимосвязи ее элементов.

Всестороннее изучение связей элементов (подсистем) необходимо для построения модели объекта управления - фирмы или предприятия. Эксперименты с моделью дают возможность совершенствовать управленческие решения, то есть находить наиболее эффективного достижения общих целей.

Системный подход к управлению производством исходит из того, что разработка планов диверсифицированного и децентрализованного производства подчиняется интересам взаимодействия производственных подразделений, составляющих производственную (операционную) систему.

Такой подход получил развитие благодаря использованию компьютерной техники и созданию централизованных информационных систем.

Использование компьютерной техники на основе системного подхода позволяет совершенствовать методы и структуру управления производством.

Системный подход к управлению предполагает рассмотрение управления как процедуры или процесса принятия управленческих решений.

Изучение объектов и явлений как систем вызвало формирование нового подхода в науке - системного подхода.

Системный подход - конкретно-научный метод диалектико-материалистической методологии, имеющий общенаучное значение.

В силу высокой общности системный подход основывается на ряде принципов диалектики: взаимосвязь и развитие, зависимость (связанность) и независимость (автономность), качественное различие части и целого.

Однако системный метод даже в реализации этих принципов уже диалектика.

Можно указать, в частности, на принцип развития, который в системном методе представлен лишь через движение и изменение. Но принцип отрицания в развитии конструктивно не включен в системный подход.

Системный подход как обще методический принцип используется в различных отраслях науки и деятельности человека. Гносеологической основой (гносеология - раздел философии, изучающий формы и методы научного познания) является общая теория систем, начало которой положил австралийский биолог Л. Берталанфи. Предназначение этой науки он видел в поиске структурного сходства законов, установленных в различных дисциплинах, исходя из которых можно вывести общесистемные закономерности.

В этом плане системный подход представляет одну из форм методологического знания, связанную с исследованием и созданием объектов как систем, и относится только к системам (первая черта системного подхода).

Второй чертой системного подхода является иерархичность познания, требующая многоуровневого изучения предмета: изучение самого предмета; «собственный» уровень; изучение этого же предмета как элемента более широкой системы – «вышестоящий» уровень и, наконец, изучение этого предмета в соотношении с составляющими данный предмет элементами - нижестоящий уровень.

Следующей чертой системного подхода является изучение интегративных свойств и закономерностей систем и комплексов систем, раскрытие базисных механизмов интеграции целого. И, наконец, важной чертой системного подхода является его нацеленность на получение количественных характеристик, создание методов, сужающих неоднозначность понятий, определений, оценок. Другими словами, системный подход требует рассматривать проблему не изолированно, а в единстве связей с окружающей средой, постигать сущность каждой связи и отдельного элемента, проводить ассоциации между общими и частными целями. Все это формирует особый метод мышления, позволяющий гибко реагировать на изменения обстановки и принимать обоснованные решения.

С учетом сказанного определим понятие системного подхода.

Системный подход - это подход к исследованию объекта (проблемы, явления, процесса) как к системе, в которой выделены элементы, внутренние и внешние связи, наиболее существенным образом влияющие на исследуемые результаты его функционирования, а цели каждого из элементов определены исходя из общего предназначения объекта.

На практике для реализации системного подхода необходимо предусмотреть выполнение следующей последовательности действий:

формулировку задачи исследования;

выявление объекта исследования как системы из окружающей среды;

установление внутренней структуры системы и выявление внешних связей;

определение (или постановка) целей перед элементами исходя из проявляющегося (или ожидаемого) результата всей системы в целом;

разработка модели системы и проведение на ней исследований.

В настоящее время много работ посвящено системным исследованиям. Общее у них то, что все они посвящены решению системных задач, в которых объект исследований представляется в виде системы.

Сущность системного подхода многие авторы, пропагандирующие его полезность и необходимость, сводят к следующему:

формулирование целей и выяснение их иерархии до начала какой-либо деятельности, связанной с управлением, особенно с принятием решений;

достижение поставленных целей при минимальных затратах посредством сравнительного анализа альтернативных путей и методов достижения целей и осуществления соответствующего выбора;

количественная оценка (квантификация) целей, методов и средств их достижения, основанная не на частичных критериях, а на широкой и всесторонней оценке всех возможных и планируемых результатов деятельности.

Наиболее широкая трактовка методологии системного подхода принадлежит профессору Людвигу Берталанфи, выдвинувшему еще в 1937 г. идею «общей теории систем».

Предмет «общей теории систем» Берталанфи определяет как формирование и фиксацию общих принципов, которые действительны для систем вообще.

«Следствием наличия общих свойств систем, - писал он, - является проявление структурных подобий, или изоморфизмов, в различных областях.

Это соответствие вызвано тем обстоятельством, что данные единства можно в некоторых отношениях рассматривать как «системы», те комплексы элементов, находящиеся во взаимодействии. Фактически аналогичные концепции, модели и законы часто обнаруживались в весьма далеких друг от друга областях, независимо и на основании совершенно различных фактов».

Системные задачи могут быть двух типов: системного анализа или системного синтеза.

Задача анализа предполагает определения свойств системы по известной ей структуре, а задача синтеза - определение структуры системы по ее свойствам.

Задачей синтеза является создание новой структуры, которая должна обладать желаемыми свойствами, а задачей анализа - изучение свойств уже существующего образования.

Системный анализ и синтез предполагает исследование больших систем, сложных задач. Н.Н. Моисеев отмечает: «Системный анализ... требует анализа сложной информации различной физической природы». Исходя из этого, Ф.И. Перегудов определяет, что «... системный анализ есть теория и практика улучшающего вмешательства в проблемные ситуации». Рассмотрим особенности реализации системного подхода. Любое исследование предваряет его формулировка, из которой должно быть понятно, что нужно делать и на основании чего это делать.

В формулировке задачи исследования надо постараться различить общий и частный планы. Общий план определяет тип задачи - анализ или синтез. Частный план задачи отражает функциональное предназначение системы и описывает характеристики, подлежащие исследованию.

Например:

- 1) разработать (общий план - задача синтеза) космическую систему, предназначенную для оперативного наблюдения земной поверхности (частный план);
- 2) определить (общий план - задача анализа) оперативность, наблюдение земной поверхности с помощью космической системы (частный план).

Конкретность формулировки задачи во многом зависит от знаний исследователя и имеющейся информации. Меняется представление о системе и это приводит к тому, что почти всегда имеются различия между поставленной и решаемой задачей. Чтобы они были несущественными, формулировка задачи должна корректироваться в процессе ее решения.

Изменение в основном будут касаться частного плана сформулированной задачи.

Особенностью выделения объекта как системы из окружающей среды является то, что необходимо выбрать такие его элементы, деятельность или свойства которых проявляются в области исследования данного объекта.

Необходимость выявления (либо создания) той или иной связи определяется степенью ее влияния на исследуемые характеристики: должны оставаться те, которые оказывают существенное влияние. В тех случаях, когда связи неясны, необходимо укрупнить структуру системы до известных уровней и проводить исследования в целях последующего углубления детализации до необходимого уровня. Не должны вводиться в структуру системы элементы, не имеющие связей с другими.

При этом подходе любая система, объект рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, имеющая вход, связи с внешней средой, выход, цель и обратную связь.

При проведении исследования системы управленческий системный подход предусматривает рассмотрение организаций как открытой многоцелевой системы, имеющей определённые рамки, взаимодействующие между собой, внутреннюю и внешнюю среды, внешние и внутренние цели, подцели каждой из подсистем, стратегии достижения целей и т.д.

При этом изменение в одном из элементов любой системы вызывает изменение в других элементах и подсистемах, что основывается на диалектическом подходе и взаимосвязи и взаимообусловленности всех явлений в природе и обществе.

Системный подход предусматривает изучение всей совокупности параметров и показателей функционирования системы в динамике, что требует исследования внутриорганизационных процессов адаптации, саморегулирования, самоактуализации, прогнозирования, планирования, координации, принятия решений и т.д.

Системный подход рассматривает исследование того или иного объекта как систему целостного комплекса взаимосвязанных и взаимодействующих элементов в единстве со средой, в которой он находится. Одним из важнейших направлений, составляющих методологическую базу исследования для относительно сложных систем управления является системный анализ. Его применение актуально для таких задач, как анализ и совершенствование системы управления при реструктуризации организаций, диверсификации производства, технического перевооружения и других задач, которые постоянно возникают в условиях рынка, и значит динамики внешней среды. Особенностью системного анализа является сочетание в нём различных методов анализа с общей теорией систем, исследованием операций, техническими и программными средствами управления.

Исследование операций как научное направление использует математическое моделирование процессов и явлений. Использование методов исследования операций в рамках системного подхода особенно целесообразно при изучении организационных систем для принятия оптимальных решений. Из сказанного следует вывод: установление внутренней структуры не является операцией только начального этапа исследования, она будет уточняться и изменяться по мере проведения исследований. Этот процесс отличает сложные системы от простых, в которых элементы и связи между ними не является операцией только начального этапа исследования, она будет уточняться и изменяться по мере проведения исследований. Этот процесс отличает сложные системы от простых, в которых элементы и связи между ними не изменяются в течение всего цикла исследования.

В любой системе каждый элемент ее структуры функционирует исходя из некоторой своей цели. При ее выявлении (или постановке) следует руководствоваться требованием подчиненности общей цели системы. Здесь следует отметить, что иногда частные цели элементов не всегда согласуются с конечными целями самой системы.

Сложные системы, как правило, исследуются на моделях. Целью моделирования является определение реакций системы на воздействия, границы функционирования системы, эффективность алгоритмов управления. Модель должна допускать возможность вариаций изменения количества элементов и связей между ними с целью исследования различных вариантов построения системы. Процесс исследования сложных систем носит итеративный характер. И число возможных приближений зависит от априорных знаний о системе и жесткости требований к точности получаемых результатов.

На основе проведенных исследований вырабатываются рекомендации: по характеру взаимодействия между системой и окружающей средой; структуре системы, видам организации и типам связей между элементами; закону управления системой.

Главная практическая задача системного подхода в исследовании систем управления состоит в том, чтобы, обнаружив и описав сложность, обосновать также дополнительные физически реализуемые связи, которые бы, будучи наложенными на сложную систему управления, сделали ее управляемой в требуемых пределах, сохранив при этом такие области самостоятельности, которые способствуют повышению эффективности системы.

Включенные новые обратные связи должны усилить благоприятные и ослабить неблагоприятные тенденции поведения системы управления, сохранив и укрепив ее целенаправленность, но при этом ориентируя ее на интересы надсистемы.

1.2 Принципы системного подхода

Принцип - это обобщенные опытные данные, это закон явлений, найденный из наблюдений. Поэтому их истинность связана только с фактом, а не с какими-либо домыслами. Из принципов путем логико-математического рассуждения получают в применении к конкретным ТС бесчисленные следствия, охватывающие всю область явления и составляющие безукоризненную теорию. Теории такого рода необычайно прочны и

незыблемы: они построены из самого добротного материала - верного опыта и тонкого рассуждения.

В формулировке принципов существует некоторый элемент условности, связанный с общим уровнем развития науки в данную историческую эпоху. Поэтому происходит постепенное уточнение принципов, но не их отмена или пересмотр.

По своей структуре методы и принципы имеют общие черты и различия.

Метод - это не фактическая деятельность, а возможные ее альтернативные способы. Принцип - это постоянно и последовательно применяемый метод.

Следовательно, по мере того как метод теряет свою альтернативность, становится все больше и больше преобладающим вариантом или даже единственным вариантом действий, тем меньше он метод и тем больше он принцип. Принцип мы не выбираем, мы ему следуем постоянно.

Известно, что принципы всеобщей связи и развития как основополагающие принципы диалектики в условиях подвергаются дальнейшему развитию и конкретизации в применении их к естествознанию и технике. Представляется, что для более плодотворного использования философских категорий, в том числе и принципов, необходимо, чтобы между ними и частными естественными и техническими знаниями (науками) находились связующие звенья. Одним из них и является системный анализ. Именно он и позволяет реализовать непосредственный контакт, стыковку философских положений и методов (принципов) конкретных наук.

1. Знание некоторых принципов легко возмещает незнание некоторых факторов (Клод Гельвеций (1715-1771) - французский философ-материалист)
2. В вопросе о системах нагромодили столько ошибок лишь потому, что не вскрыли достоинств и недостатков этих принципов, на которых они покоятся (Этьен Бонно де Кондильяк (1715-1780) - французский философ-просветитель (Собрание сочинений: В 3 т. М., 1982.)).

Сначала системный анализ базировался главным образом на применении сложных математических приемов. Спустя некоторое время ученые пришли

к выводу, что математика неэффективна при анализе широких проблем с множеством неопределенностей, которые характерны для исследования и разработки техники как единого целого. Об этом говорят многие ведущие специалисты-системщики. Поэтому стала вырабатываться концепция такого системного анализа, в котором делается упор на разработку новых диалектических принципов научного мышления, логического анализа сложных объектов с учетом их взаимосвязей и противоречивых тенденций.

Наиболее часто к системным причисляют следующие принципы:

1. конечной цели;
2. измерения;
3. эквивиальности;
4. единства;
5. связности;
6. модульного построения;
7. иерархии;
8. функциональности;
9. развития (историчности, открытости);
10. децентрализации;
11. неопределенности.

Принцип конечной цели.

Это абсолютный приоритет конечной (глобальной) цели. Принцип имеет следующие правила:

- для проведения СА необходимо, в первую очередь, сформулировать цели исследования;
- анализ следует вести на базе первоочередного уяснения основной цели (функции основного назначения) системы, что позволит определить ее основные существенные свойства, показатели качества и критерии оценки;
- при синтезе систем любая попытка изменения должна оцениваться относительно того, помогает или мешает она достижению конечной цели,

- цель функционирования искусственной системы задается, как правило, системой, в которой исследуемая система является составной частью.

Принцип измерения

О качестве функционирования какой-либо системы можно судить только применительно к системе более высокого порядка. Т.е. для определения эффективности функционирования надо представить ее как часть более общей и проводить оценку внешних исследуемой системы относительно целей и задач надсистемы.

Принцип эквивалентности

Система может достигнуть требуемого конечного состояния, независимо от времени и определяемого исключительно собственными характеристиками системы при различных начальных условиях и различными путями. Это форма устойчивости по отношению к начальным и граничным условиям.

Принцип единства

Это совместное рассмотрение системы как целого и как совокупность частей (элементов). Принцип ориентирован на «взгляд внутрь» системы, на расчленение ее с сохранением целостных представлений о системе.

Принцип связности

Рассмотрение любой части совместно с ее окружением подразумевает проведение процедуры выявления связей между элементами системы и выявление связей (учет внешней среды). В соответствии с этим принципом систему, в первую очередь, следует рассматривать как часть (элемент, подсистему) другой системы, называемой подсистемой.

Принцип модульного построения

Полезно выделение модулей в системе и рассмотрение ее как совокупности модулей. Принцип указывает на возможность вместо части системы исследовать совокупность ее входных и выходных воздействий (абстрагироваться от излишней детализации) (учебный план, модули).

Принцип иерархии

Введение иерархии частей и их ранжирование упрощает порядок рассмотрения систем и, как следствие, разработку системы.

Принцип функциональности

Совместное рассмотрение структуры и функций с приоритетом функций над структурой. Принцип утверждает, что любая структура тесно связана с функцией системы и ее частей. При придании системе новых функций полезно пересматривать ее структуру, а не пытаться втиснуть новую функцию в старую схему. Поскольку выполняемые функции составляют процессы, то целесообразно рассматривать отдельно: процессы, функции, структуры. В свою очередь, процессы сводятся к анализу потоков различных видов:

- материальный,
- энергии,
- информации (энтропия, неэнтропия), смена состояний.

С этой точки зрения структура есть множество ограничений на потоки в пространстве и во времени.

Принцип развития.

Это учет изменяемости системы, ее способности к развитию, адаптации, расширению, замене частей, накоплению информации. В основу систематизированной системы требуется закладывать возможность развития, наращивания, усовершенствования.

Принцип децентрализации

Это сочетание в сложных системах централизованного управления.

Принцип неопределенности

Это учет неопределенностей и случайностей в системе.

Перечисленные принципы обладают очень высокой степенью общности. Для непосредственного применения исследователь должен наполнить их конкретным содержанием применительно к предмету исследования.

Каждая из перечисленных идей (принципов) при своем практическом осуществлении, даже отдельно взятая, может дать определенный эффект. Но

эффект возрастает, если они применяются в комплексе. Тогда эти идеи превращаются в определенную систему принятия решений и управления, позволяющую более эффективно руководить сложными программами.

При этом процесс управления расчленяется на следующие элементы:

- выявление и обоснование конечных целей и уже на этом основании - промежуточных целей и задач, которые необходимо решать на каждом данном этапе;
- выявление и сведение в единую систему частей решаемой задачи, ее взаимосвязей с другими задачами и объектами, а также последствий принимаемых решений;
- выявление и анализ альтернативных путей решения задачи в целом и ее отдельных элементов (подзадач), сравнение альтернатив с помощью соответствующих критериев, выбор оптимального решения;
- создание (или усовершенствование) структуры организации, призванной обеспечить выполнение принимаемой программы, с тем, чтобы она с наибольшим эффектом обеспечивала реализацию принимаемых решений;
- разработка и принятие конкретных программ финансирования и осуществления работ - как долговременных, рассчитанных на весь срок, необходимый для реализации поставленных перед собой целей (этот план может быть и ориентировочным, своего рода прогнозом), так и средне- и краткосрочных.

1.3 Значение системного подхода в управлении

Значение системного подхода заключается в том, что менеджеры могут проще согласовывать свою конкретную работу с работой организации в целом, если они понимают систему и свою роль в ней. Это особенно важно для генерального директора, потому что системный подход стимулирует его поддерживать необходимое равновесие между потребностями отдельных подразделений и целями всей организации. Он заставляет его думать о потоках информации, проходящих через всю систему, а также акцентирует внимание на важности коммуникаций. Системный подход помогает

установить причины принятия неэффективных решений, он же предоставляет средства и технические приемы для улучшения планирования и контроля.

Современный руководитель должен обладать системным мышлением, так как:

менеджер должен воспринимать, перерабатывать и систематизировать огромный объем информации и знаний, которые необходимы для принятия управленческих решений;

руководителю необходима системная методология, с помощью которой он мог бы соотносить одно направления деятельности своей организации с другим, не допускать квазиоптимизации управленческих решений;

менеджер должен видеть за деревьями лес, за частным - общее, подняться над повседневностью и осознавать, какое место его организация занимает во внешней среде, как она взаимодействует с другой, большей системой, частью которой является;

системный подход в управлении позволяет руководителю более продуктивно реализовывать свои основные функции: прогнозирование, планирование, организацию, руководство, контроль.

Системное мышление не только способствовало развитию новых представлений об организации (в частности, особое внимание уделялось интегрированному характеру предприятия, а также первостепенному значению и важности систем информации), но и обеспечило разработку полезных математических средств и приемов, значительно облегчающих принятие управленческих решений, использование более совершенных систем планирования и контроля. Таким образом, системный подход позволяет нам комплексно оценить любую производственно-хозяйственную деятельность и деятельность системы управления на уровне конкретных характеристик. Это поможет анализировать любую ситуацию в пределах отдельно взятой системы, выявить характер проблем входа, процесса и выхода. Применение системного подхода позволяет наилучшим образом

организовать процесс принятия решений на всех уровнях в системе управления.

Несмотря на все положительные результаты, системное мышление все еще не выполнило свое самое важное предназначение. Утверждение, что оно позволит применять современный научный метод к управлению, все еще не реализовано. Это происходит отчасти оттого, что крупномасштабные системы очень сложны. Нелегко уяснить те многие способы, при помощи которых внешняя среда влияет на внутреннюю организацию. Взаимодействие множества подсистем внутри предприятия не совсем осознается. Границы систем устанавливать очень трудно, слишком широкое определение приведет к накоплению дорогостоящих и непригодных данных, а слишком узкое - к частичному решению проблем. Нелегко будет сформулировать вопросы, которые встанут перед предприятием, определить с точностью информацию, необходимую в будущем. Даже если самое лучшее и самое логичное решение будет найдено, оно, возможно, будет невыполнимо. Тем не менее, системный подход дает возможность глубже понять, как работает предприятие.

На сегодня общепринято считать, что управлять, - значит переводить некую систему из одного состояния в другое, отвечающее целям управления. Для этого необходимо воздействовать на структурные компоненты системы, а именно: принимать соответствующие управленческие решения, чтобы система эволюционировала в требуемом направлении с нужной скоростью.

И чего в этом процессе больше - науки или искусства - об этом пока идут споры. Но уже очевидно, что парадигмы рациональности, принятые в традиционных академических дисциплинах, не могут быть без некоторых оговорок наложены на такую относительно новую область знания, как теория управления. В любом случае, значимость личностного аспекта безусловно растет, и это говорит в пользу искусства.

Такие специалисты в области теории управления, как С. Бир, П. Вэйлл, П.Э. Ленд, считают, что деятельность менеджеров предоставляет собой искусство,

поскольку управленческие решения приходится принимать и осуществлять в условиях риска, неопределенности, дефицита времени и информации. Реальные хозяйственные ситуации уникальны по своей природе, и очень часто менеджер сталкивается с тем, что не поддающиеся предварительному учету обстоятельства приобретают первостепенное значение.

Практика современного управления уже включает интуицию как необходимый элемент принятия решений. Например, среди практических рекомендаций Р. Уотермана, адресованных менеджерам, есть и такие: «Интуиция вовсе не так мистична, как кажется. Она позволяет нам воспроизводить годы опыта без сознательного обдумывания. Доверяйте шестому чувству. Используйте свою интуицию без смущения» [7; с.111].

Другие авторы также обращают внимание на необоснованную недооценку интуиции, объясняя, например, успех японских и ряда американских компаний как раз тем, что эти компании не злоупотребляли современным формально-математическим инструментарием в процессе принятия решений. Разумеется, менеджер должен собрать как можно больше информации и прогнозных оценок. Но, во-первых, 100% необходимой информации никогда не удастся собрать, а такой вещи, как абсолютная уверенность, вообще говоря, не существует. А во-вторых, даже правильное решение оборачивается ошибочным, если принято слишком поздно.

К тому же правильность или эффективность принятого решения можно оценить лишь впоследствии.

Значит, в какой-то момент нужно довериться интуиции, пойти на риск.

Специалисты по кризисному управлению, рекомендуя, как готовиться и реагировать на кризисы в бизнесе, среди ключевых моментов также выделяют способность предвидеть, предчувствовать причины, масштабы и последствия кризисов.

Итак, управлять - это еще и предвидеть. А предвидеть - значит уметь выделить основное и отбросить несущественное. В неизвестной и меняющейся обстановке разглядеть основной смысл совершающихся

событий, уловить их главную тенденцию, понять «куда они движутся». Способность предвидеть, конечно же, является необходимым условием эффективного управления. И эта способность не менее важна, чем решительность в действиях. Недаром Наполеон говорил, что истинный полководец должен иметь столько же характера, сколько и ума.

системный подход управленческий решение

Глава 2. Принятие управленческих решений и системный анализ

2.1 Принятие управленческих решений

Принятие управленческих решений - это выбор одного курса действия из альтернативных вариантов. Под управленческим решением понимаются действия руководителя с целью выбора оптимального действия при наличии, по крайней мере, двух вариантов. Сложность выбора решений повышается по мере увеличения количества вариантов. Потребность в принятии решений определяется наличием проблем в производственной и коммерческой деятельности фирмы.

Процесс принятия управленческих решений включает следующие этапы:

Анализ вариантов;

Оценка достижений и потерь по каждому варианту;

Оценка фактических результатов осуществляемых решений.

Принятию любого управленческого решения предшествует экономический анализ, направленный на изучение вариантов. Критерием принятия решения является выбор наиболее экономичного варианта.

Повышение роли экономического анализа в принятии решений привело к использованию системного анализа, что было обусловлено коренными изменениями в управлении производством, а именно:

Переходом от текущего управления процессами к стратегическому, перспективному;

Переходом от обособленных частных подсистем к комплексной системе;

Повышением гибкости и оперативности при освоении новых изделий, процессов, рынков;

Переходом от анализа отдельных случаев к систематическому анализу вариантов решений;

Переходом от подсчета отдельных элементов эффективности к комплексной оценке всех факторов;

Применением текущего контроля на основе использования вычислительной техники и экономико-математических методов.

Важнейшим требованием к управлению стала подготовка и принятие рациональных решений на основе экономического анализа с использованием компьютерной техники.

Рациональное решение - это выбор, подкрепленный результатами объективного анализа (2; с.98).

В отличие от основанного на суждении рациональное решение не зависит от опыта, накопленного в прошлом.

Экономический анализ - это многочисленные методы для оценки затрат и выгод, а также относительной прибыльности деятельности предприятия.

В процессе экономического анализа выявляются цели, устанавливаются их приоритеты, взаимосвязи и противоречия. На основе целей ведется разработка стратегий развития фирмы, производственного отделения, предприятия. Структура фирмы рассматривается как производная от целей. Главное, что было внесено системным подходом, - это обоснование необходимости гибкой организационной структуры, возможности ее программной перестройки.

Наиболее важным в этом направлении считается принцип проектной организации, производства, который используется во многих крупнейших американских компаниях и японских компаниях.

Система производства по типу проектов - это вид производственного процесса, в котором каждая единица продукции уникальна по своей конструкции, выполняемым задачам, месторасположению или по каким-либо другим важным признакам.

Проектная организация вводится на горизонтальном уровне управления фирмой, пересекая традиционные вертикальные линии подчинения. При этом образуется матричная структура, которая предполагает возможность включения одного подразделения (элемента) в сферу двух или нескольких подсистем.

В проектирование производственных систем выделяют три этапа:

Выявление и определение проблемы;

Построение модели;

Сбор и использование данных, которые позволяют совершенствовать проект системы.

Системный подход предполагает тесную увязку целей с программами, планами и их реализацией. При этом решается главный вопрос о распределении и использовании ресурсов, что находит свое выражение в бюджете и финансовой отчетности и обеспечивает информацию, необходимую для рационального планирования производства.

Системный подход неразрывно связан с развитием таких дисциплин, как кибернетика, системный анализ, исследование операций, теория решений. Их объединяет единая методология, связанная с понятием системы и объекта не как простой суммы составляющих его элементов, а как единого развивающегося целого.

Применительно к управлению в современных условиях получили развитие методы системного анализа исследования операций, систематические методы внутрифирменного управления, к которым относятся: управление по целям, проектное управление, методы развития организации (изменение структуры, систем, процедур и поведения фирмы).

2.2 Системный анализ

Системный анализ в управлении имеет целью дать лицам, принимающим решения, рекомендации по выбору целей и стратегии (с использованием математических методов), направленных на повышение эффективности производства. Системный анализ предполагает сравнение альтернативных курсов действий с точки зрения затрат и эффективности при достижении определенной цели. Обычно такое сравнение осуществляется в форме отыскания альтернативы, которая обеспечивает минимум затрат на достижение некоторых заданных результатов или, наоборот, является попыткой привести к максимуму некоторый натуральный показатель результатов деятельности при наличии ограничений на затраты средств. Разработка таких оценок носит название анализа «стоимости-

эффективности». Различные альтернативы проверяются посредством моделей, которые показывают, какие последствия можно ожидать, следуя каждой из альтернатив, а именно: каков уровень затрат и какова степень достижения каждой из поставленных целей. Затем используется критерий для взвешивания затрат по отношению к результатам, и таким образом альтернативы могут быть расположены в порядке их предпочтительности.

Процесс анализа включает:

Формулирование проблемы;

Отбор целей;

Составление альтернатив;

Сбор данных; построение моделей;

Взвешивание затрат по отношению к результатам.

Процесс анализа разбивается на три стадии:

1. формулирование проблемы - выясняются исходные предпосылки, очерчивается сфера исследования, определяются элементы анализа;
2. исследование - сбор информации и разработка альтернатив;
3. оценка альтернатив.

Элементами анализа являются:

цель руководителя, принимающего решения. Это предполагает выявление степени фактического достижения цели при различных вариантах решения;

альтернативы - это способы достижения целей, стратегии, при помощи которых можно качественно и при минимальных затратах выполнить поставленные цели;

затраты - ресурсы, которые могут быть использованы для достижения конкретных целей и не могут быть в дальнейшем использованы для других целей. Большинство затрат принимает денежное выражение и истинная мера затрат выражается в тех возможностях, которые утрачиваются при использовании ресурсов;

модель - это упрощенное отображение причинно-следственных связей при помощи математических уравнений, программ на ЭВМ, словесного описания

ситуации, которая дает возможность оценить предстоящие затраты для каждого варианта, а также степень достижения намеченных результатов; критерий - это правило, в соответствии с которым альтернативы располагаются в порядке их предпочтительности. Он обеспечивает средство для взвешивания стоимости по отношению к эффективности;

В процессе системного анализа рассматривается проблема в целом в тех условиях, в которых она действительно возникает. Это предполагает:

систематическое исследование целей, стоящих перед людьми, принимающими решения и отыскивание обоснованного критерия оценки этих решений;

сравнение (количественное) затрат, эффективности, риска и сроков по каждому варианту стратегии достижения целей;

попытку составить лучшие альтернативы и выбрать другие цели, если после проверки прежних целей в этом возникает необходимость.

Вследствие усложнения производственного процесса, с одной стороны, и воздействия внешних факторов, с другой - возрастает значение перспективного стратегического планирования. В связи с этим развитие методов системного анализа для обоснования управленческих решений приобретает особое значение. Он предполагает использование единого подхода к выбору целей, поскольку при решении проблем управления выявляются множественность и противоречивость целей, подлежащих уточнению, и необходимость их ранжирования.

Системный анализ в управлении обеспечивает всестороннюю оценку целесообразности новых вложений, комплексный учет факторов, совершенствование новых информационных потоков и гарантирует большую устойчивость системы, оптимизации принятых решений.

Важнейшей задачей системного анализа является выработка структуры процесса принятия решений посредством тщательного изучения всех существующих факторов, в том числе и интуитивных, которые воздействуют на ситуацию.

Процедура системного анализа определяется следующими принципами:

придерживаться определенности во всех аспектах анализа;

определять цели;

количественно оценить все ключевые факторы, относящиеся к решению поставленной задачи;

определить экономические последствия каждой рассматриваемой альтернативы.

Разграничение методов исследования операций и системного анализа имеет определенное методологическое значение.

Исследование операций предполагает изучение целенаправленных действий и процессов, поддающихся логико-математической формализации, что на практике непосредственно увязывается с количественными методами.

Основным инструментом исследования операций является модель.

Математические «операционные» модели используются для решения широкого круга задач управления, которые объединяет наличие определенного критерия оптимальности. К наиболее часто встречающимся задачам подобного рода можно отнести составление календарных планов выпуска продукции, задачи диспетчирования, транспортные задачи, задачи управления запасами, эффективного распределения ресурсов.

Методами исследования операций являются планомерный подход, представление функциональных отношений в виде математических моделей с целью получения количественной основы для принятия решений.

Исследование операций имеет конечным результатом выбор оптимального решения из заранее определенного круга альтернативных решений.

Таким образом, для исследования операций наиболее типичной является задача эффективного распределения ограниченных ресурсов при известных критериях эффективности, однозначно соответствующих поставленным целям. Модели исследования операций позволяют совершенствовать управленческие решения главным образом в сфере оперативного управления (регулирования) производственной деятельностью. Компьютерное

моделирование в современных условиях стало наиболее мощным средством в системе оперативного управления производством.

Понятие «системного управления» характеризует применение системного подхода как в качестве общей концепции управления. Так и к использованию информационно-вычислительных систем.

Основа применения системного подхода к управлению - информационная система, которая рассматривается как модель системы управления. Поскольку информация является средством объединения элементов принятия решений. Применение ЭВМ в сфере оперативного управления производством имеет первостепенное значение. Поскольку основная информация может быть интерпретирована количественно. Однако возможности ЭВМ ограничены для решения проблем на высших уровнях управления, в вопросах координации различных функций и подразделений. При этом речь идет главным образом об ограничениях не технического, а социально-экономического порядка. Дело в том, что наряду с формальными связями в организации всегда существуют неформальные связи, не отражаемые в организационной структуре.

Некоторые ученые в США считают, что системный подход каждый хороший менеджер использовал веками, что это ново для науки, но не ново для руководства бизнесом. Довольно часто группа аналитиков на компьютерах рассчитывает модели и выдает решения, которые практически ничем не отличаются от ординарных решений, диктуемых здравым смыслом, но требуют больших затрат времени и средств. В связи с этим крупные компании уделяют больше внимания распределению участия аналитиков и менеджеров в процессе принятия решений. При этом менеджеры должны точно формулировать свои потребности в анализе, а аналитики на основании этих потребностей должны строить модели, исходя из реальных условий, требующих своевременных решений.

Глава 3. Реализация принципов системного подхода в Управлении Пенсионного фонда г. Борзя

3.1 Общая характеристика Пенсионного Фонда

Название организации - Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в г. Борзя и Борзинском районе Забайкальского края, 674600, Забайкальский край, г. Борзя, ул. Ленина, 52А

На сегодняшний день в Управлении работают 69 человек, из них с высшим образованием 35 человек, со средне-специальным - 33 человека. Отделение Пенсионного Фонда предоставляет возможность работникам управления Пенсионного Фонда получать квалифицированные знания в высших учебных заведениях за счет средств Пенсионного Фонда.

Работники управления - высококвалифицированные грамотные специалисты, за плечами которых не один год работы в области пенсионного обеспечения, об этом говорят их награды и заслуги.

Умение использовать сложные технические и программные средства, умение правильно применять знания законов и нормативов, проявлять терпение, выдержку и деликатность в общении с гражданами, и нести большую ответственность за свой труд - это не все деловые качества, которыми обладают работники Управления.

Слаженная работа коллектива позволяет вести учет пенсионных прав, в сроки назначать пенсии, производить массовые перерасчеты их размеров, своевременно информировать работающих граждан и пенсионеров о размере их пенсионных накоплений.

В настоящее время Управление Пенсионного Фонда осуществляет следующие функции:

организацию и ведение индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц в соответствии с Федеральным законом «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе государственного пенсионного страхования»;

оценку пенсионных прав застрахованных лиц;

функции по назначению и выплате пенсий;

разъяснительную работу среди населения и юридических лиц по вопросам, относящимся к компетенции Пенсионного Фонда - взыскание задолженности по страховым взносам.

Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) является крупнейшей эффективной системой по оказанию социальных услуг на территории России. Задачей фонда является обеспечение своевременной выплаты пенсии в полном соответствии с такими вещами, как законодательство и пенсионные права граждан. Относится он к внебюджетным фондам государства. Бюджет, которым располагает Пенсионный Фонд, утверждается непосредственно Государственной Думой по специальным отдельным законам, существующим наряду с Федеральным бюджетом. Главной целью ПФР является обеспечение любого гражданина жизненными благами определенного порядка при помощи отчислений, которые ведутся от зарабатываемых им денежных средств. На сегодняшний день ПФР может выплачивать пенсии 40 миллионам пенсионеров. Также фондом выплачиваются социальные выплаты около 20 миллионам льготников. Кроме того, ведется учет застрахованных лиц по пенсионным правам на территории всей страны.

3.2 Системный подход к Управлению Пенсионного Фонда

Рассмотрим Управление Пенсионного Фонда с помощью системного подхода, т.е. представим Пенсионный фонд как систему, состоящую из нескольких подсистем и определим функции и задачи каждой из подсистем.

Представим структуру Пенсионного Фонда (Таблица 1).

Организационная структура пенсионного фонда

№п/п	Наименование отдела (группы)	Решаемые задачи
1	Начальник Управления	
2	Приемная Управления	
3	Отдел назначения, перерасчета и выплаты пенсии	Вопросы назначения и выплаты пенсии, их перерасчета и повышения, дополнительного материального обеспечения, социальных пособий, ведение регистра получателей ЕДВ,

		<p>формирование пакета документов для государственной поддержки семей, имеющих детей, для обеспечения им возможности улучшения жилищных условий, получения образования, а также повышения уровня пенсионного обеспечения материнский (семейный) капитал.</p>
4	<p>Отдел персонифицированного учета, взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами, взыскания недоимки</p>	<p>Обеспечение доходной части бюджета ОПФР, снижение недоимки по страховым взносам на обязательное пенсионное страхование, осуществление сверки платежей, уплаченных страхователями-работодателями, страхователями, уплачивающими страховые взносы в виде фиксированного платежа.</p> <p>Регистрация застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования, выдача страховых свидетельств (пластиковых карточек).</p> <p>Регистрация страхователей по системе «одного окна».</p> <p>Предоставление по запросу застрахованного лица один раз в год «Выписки из лицевого счета застрахованного лица», которая имеет информацию о работодателях, периодах работы, суммах начисленных и уплаченных страховых взносов.</p> <p>Реализация технологии учета дополнительных добровольных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии: прием заявлений от застрахованных лиц, ежеквартальная сверка уплаченных взносов.</p> <p>Работа с застрахованными лицами по выплатам правопреемникам умершего застрахованного лица средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуального лицевого счета (накопительной части трудовой пенсии).</p> <p>Прием заявлений от застрахованных лиц о выборе Управляющей компании или Негосударственного пенсионного фонда для инвестирования средств пенсионных накоплений, предназначенных для финансирования выплаты накопительной части трудовой пенсии</p>
5	<p>Группа оценки пенсионных прав застрахованных лиц</p>	<p>Проверка достоверности сведений индивидуального (персонифицированного) учета, содержащих данные о пенсионных правах застрахованных лиц в части стажа, дающего право на досрочное пенсионное обеспечение.</p> <p>Проведение работ по оценке сведений о трудовом стаже застрахованных лиц, за период до регистрации в системе обязательного пенсионного страхования на основании записей в трудовых книжках и других документах о стаже.</p>

		Проведение работ по оценке пенсионных прав застрахованных лиц одновременно с назначением досрочных трудовых пенсий.
6	Клиентская служба	Обслуживание населения по приему и обработке документов по вопросам назначения, перерасчета и выплаты пенсий, ежемесячных денежных выплат (ЕДВ), дополнительного материального обеспечения, иных выплат, государственной поддержке семей, имеющих детей (материнский (семейный) капитал)

Клиентская служба

В состав клиентской службы входят 11 человек: 8 специалистов отдела назначения и перерасчета пенсий, 1 специалист выплаты пенсий, а также 2 специалиста из отдела персонифицированного учета.

Клиентская служба обеспечивает:

регистрацию устных и письменных обращений застрахованных лиц, страхователей, пенсионеров, организаций по всем вопросам, относящимся к компетенции Управления;

ежедневный прием по вопросам, относящимся к компетенции Управления ПФ, пенсионного обеспечения, индивидуального учета;

прием документов, представленных в целях осуществления пенсионного обеспечения;

проверку правильности оформления представленных документов;

Выдачу пенсионных удостоверений, справок о размере пенсии, справок о начисленных суммах пенсии, неполученных в связи со смертью пенсионера и т. д.

Таким образом, клиентская служба осуществляет прием граждан и страхователей по всему кругу вопросов, которые возникают между Пенсионным Фондом и его клиентами.

Специалисты клиентской службы дают не только грамотный ответ в соответствии с пенсионным законодательством, но, и, при необходимости, оказывают содействие с истребованием недостающих документов. Общение проходит на простом, доступном языке, поскольку в клиентскую службу обращаются и люди пожилого возраста, которые пережили войну и не

понаслышке знают все тяготы этого времени. Поэтому от специалиста клиентской службы требуется особая выдержка, профессионализм, обладание соответствующими морально-этническими качествами.

Отдел назначения и перерасчета пенсий

Наименование отдела говорит само за себя. Отдел осуществляет назначение и перерасчет всех видов пенсий, ежемесячных денежных выплат, дополнительного материального обеспечения. В отделе работает 13 специалистов.

Работа «назначенцев» требует четких знаний пенсионного законодательства, усиленного внимания при рассмотрении документов и умения делать свою работу быстро и качественно. Каждое решение по назначению пенсии, ежемесячной денежной выплаты или дополнительного материального обеспечения должно осуществляться с учетом всех необходимых правоустанавливающих документов. Ведь в том случае, если какой-либо документ не будет соответствовать требованиям пенсионного законодательства, это повлечет за собой необоснованную выплату пенсии. Именно поэтому столь важное значение придается тщательному анализу принятых документов.

Благодаря отлаженной работе, а также знаниям и способностям специалистов отдела, назначение и перерасчет пенсий, ежемесячных денежных выплат, дополнительного материального обеспечения производится качественно и в установленные сроки.

Отдел выплаты пенсий

В функции отдела по выплате пенсий входит формирование и отправка выплатных документов в учреждения, осуществляющие доставку пенсий, подведение итогов выплаты пенсий, проведение удержаний из пенсий, осуществление контроля за целевым использованием пенсионных средств учреждениями, осуществляющими доставку пенсий, взаимодействие по вопросам организации выплаты пенсий с государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания, детскими

учреждениями, учреждениями здравоохранения и исправительными учреждениями по вопросам выплаты пенсий находящимся в них пенсионерам, взаимодействию с органами записи актов гражданского состояния, органами паспортно-визовой службы и пенсионными службами других ведомств в целях контроля за правильностью выплаты пенсий.

В отделе работают грамотные квалифицированные специалисты с большим стажем работы в системе пенсионного обеспечения, благодаря которым документы на выплату пенсий доставляются своевременно.

Отдел оценки пенсионных прав застрахованных лиц. В отделе работает 9 специалистов. Основные задачи и функции, выполняемые отделом:

Осуществление работы по оценке индивидуальных сведений о трудовом стаже за период регистрации в качестве застрахованного лица;

Проведение правовой оценки индивидуальных сведений застрахованных лиц по общему трудовому стажу, стажу на соответствующих видах работ, стажу отдельных категорий застрахованных лиц, а также их заработка в соответствии с действующими нормативными актами;

Проведение работы по оценке пенсионных прав застрахованных лиц путем конвертации (преобразования) в расчетный пенсионный капитал одновременно с назначением им трудовой пенсии;

Проведение (выездных) документальных проверок индивидуальных сведений застрахованных лиц по трудовому стажу, в том числе на соответствующих видах работ с подготовкой заключения о возможности использования данных при назначении пенсий;

Оценка перечней наименований профессий, должностей, рабочих мест, работа; в которых дает право на льготное пенсионное обеспечение и на пенсию за выслугу лет.

Отдел персонифицированного учета и взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами

Отдел персонифицированного учета обеспечивает:

Регистрацию страхователей и застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования;

Учет платежей, поступающих от страхователей в виде страховых взносов на обязательное страхование;

Взыскание недоимки по страховым взносам в судебном порядке;

Ежегодная актуализация базы данных индивидуальных лицевых счетов обязательного пенсионного страхования сведениями о начисленных и уплаченных суммах страховых взносов;

Процесс инвестирования и передача застрахованными лицами в распоряжение негосударственных пенсионных фондов средств обязательного пенсионного страхования;

Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов (ИЛС) в системе обязательного пенсионного страхования;

Выписка о состоянии ИЛС для назначения и перерасчета пенсий.

Для решения указанных задач управление взаимодействует с налоговой инспекцией, органами федерального казначейства, службой судебных приставов, отделом ЗАГС, проводит учебы с бухгалтерами и кадровыми службами предприятий.

Отдел учета поступления и расходования средств

Отдел состоит из 4 человек.

Бухгалтерский учет отдела представляет собой упорядоченную систему поступления и расходования денежных средств как на содержание аппарата управления, так и на выплату пенсий:

Специалистами отдела обеспечивается полный учет поступающих денежных средств, товарно-материальных ценностей, основных средств и своевременное отражение в бухгалтерском учете операций, связанных с их движением;

Ведется достоверный учет исполнения схемы расходов на содержание аппарата управления и на выплату пенсий;

Обеспечивается правильное и своевременное начисление и перечисление платежей в государственный бюджет;

Составляется достоверная бухгалтерская отчетность и представляется в установленные сроки соответствующим органам;

Осуществляется экономический анализ финансовой деятельности УПФ.

От работы бухгалтерии зависит своевременная выплата пенсий, пособий пенсионерам и материальное положение работников.

Спецотдел

В спец отдел входят специалисты юридической кадровой служб, специалисты по автоматизации, работники транспортного обслуживания.

За всю работу Управления ПФР несет ответственность начальник Управления. А результатом этой работы является личный вклад каждого работника в общие показатели.

Каждый отдел связан друг с другом и образуют вместе общую систему. Качество этой системы зависит не только от внутренних факторов т. е как работают рабочие «системы» но и от внешних факторов, ведь Пенсионный Фонд связывает свою работу и с такими организациями как: почты, кредитные учреждения, налоговая инспекция, органы федерального казначейства, служба судебных приставов, отдел ЗАГС и т. д.

Наличие большой численности персонала побуждает руководителя Пенсионного Фонда к большей внимательности к работе ведь от качества работы каждого отдела зависит качество работы всего Пенсионного Фонда.

3.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности Пенсионного Фонда

Несмотря на то, что в Пенсионном Фонде работают высококвалифицированные специалисты, работа четко отлажена, здесь можно встретить много недочетов, которые вроде бы не бросаются в глаза, но от них случаются неприятности на работе.

Во- первых, хочется сказать о графике работы, хотя график четко установлен (с 9 до 17), на самом деле он не исполняется. Из-за большого объема работы

специалисты могут работать намного дольше (до 21, 22 часов), могут выходить на работу по выходным. За дополнительное время не предоставляют никаких доплат. Можно предложить ввести оплату часов работы после 17 часов.

Во-вторых, из-за того, что работа является тяжелой - требует большой внимательности, устойчивости, терпения. Предлагается вводить оздоровительные комплексы, т.е. за счет организации отправлять работников в курортно-оздоровительные комплексы.

В-третьих, так как в основном посетителями пенсионного фонда являются пенсионеры, то ввести наличие на работе медика. Ведь не редко в Пенсионном Фонде случалось, когда пенсионеру становилось плохо.

Предложенные нововведения наладили бы не только саму обстановку в Пенсионном Фонде, но и качество работы и отношения работников Пенсионного Фонда. Ведь из-за постоянно нервной, тяжелой работы многие хорошие специалисты увольняются, а новые рабочие не приходят, так как очень маленькая заработная плата.

Заключение

В заключение сказанного можно подвести итоги, сформулировать выводы. Система - это некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристику целого. Существуют два типа систем: закрытые и открытые. Закрытая система имеет жесткие фиксированные границы, ее действия относительно независимы от среды, окружающей систему. Часы - вот знакомый пример закрытой системы. Открытая система характеризуется постоянным взаимодействием с внешней средой. Общеизвестно, что все организации являются открытыми системами. Выживание любой организации зависит от внешнего мира. Поэтому организации должны приспосабливаться к его воздействию. Более того, поскольку люди как компоненты организации (социальные компоненты) используются для выполнения работы наряду с техникой, организационные системы являются социотехническими. Осознав этот факт, исследователи менеджмента в поисках путей эффективного управления пришли к идее перенести положения теории систем на практику управления. Так появилась концепция системного подхода.

Системный подход представляет собой исключительно способ мышления по отношению к организации и управлению, но ни в коей мере не является набором каких бы то ни было руководств или принципов для управляющих. Он позволяет лишь умозрительно представить организацию в единстве составляющих ее элементов.

С точки зрения системного подхода при воздействии на любой элемент системы организация всегда изменяется во всех взаимосвязях и становится некой иной целостностью, находящейся в другой позиции на пути к достижению своих целей, чем это было бы, если бы изменения не произошли. Крупные составляющие сложных систем, таких, как организация, люди или машины, зачастую сами являются системами. Эти части называются подсистемами.

Подсистема - важное понятие в системном подходе. Подразделения, отделы, цеха являются подсистемами, каждая из которых играет важную роль в организации в целом. Подсистемы могут состоять из более мелких подсистем. Поскольку все они системно взаимосвязаны, неправильное функционирование самой маленькой подсистемы может негативно повлиять на функционирование системы в целом.

Так, работа каждого отдела, каждого работника в организации очень важна для успеха организации в целом. Несмотря на то, что системный подход постулирует необходимость рассматривать организацию как единое целое, сам по себе он не указывает руководителю, какие элементы организации как системы особенно важны, поскольку рассматривает людей только как равный среди прочих элемент.

Системный подход является, таким образом, очередной попыткой приблизиться к эффективному управлению организацией без учета основного фактора, влияющего на ее эффективность, - человеческого. Отсюда изначально заложенная в самом подходе его неспособность конструктивно повлиять на эффективность управления. Вместе с тем в системном подходе как таковом, к сожалению, не было выявлено одно; существенное рациональное зерно. Суть его в том, что эффективное управление организациями как системами возможно только при наличии эффективных систем управления. Если система управления не позволяет эффективно координировать движение всех составных частей, организационной системы, то такая система управления является неэффективной, в ней кроется какой-то дефект. Хороший пример тому - рассмотренная нами ранее бюрократическая система управления организациями, обоснованная Максом Вебером. В ее «классическом» виде она оказалась неэффективной в силу того, что в рамках данной системы не оказалось места для человека как первоочередному объекту управления. Таким образом, можно прийти к заключению: от системы управления в значительной степени зависит эффективность процесса управления.

У каждой организации своя система. Каждая система имеет свои, присущие ей, особенности, свою реакцию на управление, свои формы возможного отклонения от программы, свою способность реагировать на различного рода воздействия.

Системный подход предполагает наличие особого единства системы со средой, которая определяется как совокупность внешних элементов, оказывающих влияние на взаимодействие элементов системы.

Всестороннее изучение связей элементов (подсистем) необходимо для построения модели объекта управления - фирмы или предприятия. Эксперименты с моделью дают возможность совершенствовать управленческие решения, то есть находить пути наиболее эффективного достижения общих целей.

От качества работы подсистем зависит качество самой системы. А также в системном подходе большую роль играет принятие управленческих решений, а также системный анализ.

От грамотного системного подхода к управлению зависит вся жизнедеятельность организации. Он веками использовался и будет использоваться для оптимального расчета построения и развития организации.

Список используемой литературы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. - 192 с.
2. Рекомендация №35 Международной организации труда «О косвенном принуждении к труду» (1930 года).
3. Рекомендация МОТ №198 «О трудовом правоотношении» (2006 года).
4. Акопов Л.В. Правоведение: Учебник.5изд. / Л.В. Акопов, М.В. Мархгейм, М.Б. Смоленский. - М.: Феникс, 2005. - 416 с
5. Абрамова, В.И. Менеджмент и маркетинг: Учеб. Пособие / В.И. Абрамова - М.: Издательство РИОР, 2006.- 161 с.
6. Беляев, А.А. Системология / А.А. Беляев, Э.М. Коротков - М.: ИНФРА-М, 2000. - 320с.
7. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент - М.: Фирма Гардика, 2001. - 44 с.
8. Голубков Е.П. Использование системного анализа в принятии плановых решений. - М.: Экономика, 2002г. -234с.
9. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке/Пер. с англ.: Уч. пос. -- М.: Издательский дом «Вильямс», 2004.- 272 с.
10. Егоров В.И. Харитонов Ю.В. Трудовой договор. Учебное пособие, М., 2007 - 456с.
11. Ершова Е.А. Трудовое право в России. СПб, 2007 - 620с.
12. Жариков О.Н. Системный подход к управлению, Москва: Юнити, 2001г. - 64с.
13. Игнатьева, А.В. Исследование систем управления / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 157 с.
14. Кабушкин Н.И., Основы менеджмента: Учебное пособие, Минск 2004. - 243с.
15. Камионский, С.А. Системные аспекты современного менеджмента/ С.А. Камионский // Системные исследования. Методол. проблемы: Ежегодник, Ч. 1.1998. - М., 1999. С.234-236.

16. Кезин, А.В. Менеджмент: методологическая культура/ А.В. Кезин - М., 2001.- 400с.
17. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков - М.: Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. - 234с.
18. Кузьмин, В.П. Исторические предпосылки и гносеологические основания системного подхода / В.П. Кузьмин // Психол. журн.- 1982, т. 3.- №3.-С. 3 - 14; №4.- С. 3 - 13.
19. Комментарий к Трудовому кодексу Российской Федерации под ред. Гусова К.Н. М., 2008 - 427с.
20. Комментарий к трудовому кодексу Российской Федерации./ Под ред. проф. Ю.П. Орловского.- М.: Контракт, Инфра-М ,2009. - 1500 с.
21. Локтионов, М.В. Системный подход в менеджменте/ М.В. Локтионов - М.: Генезис, 2000.- 345с.
22. Мыльник, В.В. Исследование систем управления / В.В. Мыльник, Б.П. Титаренко, В.А. Волочиенко - М., 2006.-209с.
23. Малько А.В. Основы государства и права: учебное пособие.4-е изд. - М.:КноРус,2010. - 334 с.
24. Никитин А.Ф. Основы государства и права. Учебник Обществознания 10-11 кл.: М.: ООО «Дрофа», 2006. - 416 с.
25. Никаноров С.П. Системный анализ и системный подход. В сб.: Системные исследования-2005. - М.: Наука, 2006. - 211 с.