

ZDZISŁAW GOMÓŁKA

DOSKONALENIE FUNKCJONOWANIA ORGANIZACJI

Difin

DOSKONALENIE FUNKCJONOWANIA ORGANIZACJI

Recenzent
Prof. dr hab. Zbigniew Banaszak

Copyright © Difin SA
Warszawa 2009.
Wszelkie prawa zastrzeżone.
Kopiowanie, przedrukowywanie i rozpowszechnianie
całości lub fragmentów niniejszej pracy
bez zgody wydawcy zabronione.

Redaktor prowadząca
Maria Adamska

ISBN 978-83-7930-501-8

Printed in Poland
Difin SA
ul. F. Kostrzewskiego 1, 00-768 Warszawa
tel. (0-22) 851-45-61, (0-22) 851-45-62, fax (0-22) 841-98-91
Warszawa 2009
Skład i łamanie: Z. Wasilewski, Warszawa, tel. 0 601-30-60-35
Wydrukowano w Polsce

Spis treści

Wprowadzenie	7
1. Organizacja jako system	
Wstęp	9
1.1. Pojęcia podstawowe	11
1.2. Proces identyfikacji systemu	15
1.3. Wybór definicji systemu	17
1.4. Analiza funkcjonowania organizacji	22
2. Strategia cyklicznej optymalizacji funkcjonowania organizacji	
Wstęp	35
2.1. Kryteria optymalizacji funkcjonowania	37
2.2. Identyfikacja stanów równowagi	39
2.3. Optymalizacja funkcjonowania organizacji	40
3. Warunki realizacji strategii	
3.1. Optymalizacja warunków funkcjonowania organizacji	43
3.2. Optymalizacja procesów realizacji zadań	49
3.3. Narzędzia wspomagające realizację strategii	58
3.4. Przesłanki informatyzacji organizacji	76

Zakończenie	85
Bibliografia	87
Słownik skrótów	91

Wprowadzenie

Głównym powodem badania funkcjonowania organizacji jako systemów sztucznych, tworzonych przez człowieka jest to, że mogą one stać się nie tylko potencjalnym, ale rzeczywistym dla człowieka zagrożeniem. W świetle badań systemowych, doskonalenie funkcjonowania systemów jest warunkiem koniecznym ich przetrwania i rozwoju w burzliwym i wymagającym otoczeniu. Doskonalenie funkcjonowania ma sens, gdy prowadzi do kreowania lepszej jakości życia człowieka w organizacji i człowieka w jej otoczeniu. Ten postulat tworzy podstawę wyjściową poszukiwania rozwiązań zapewniających organizacji przetrwanie i rozwój.

Problem funkcjonowania organizacji został przedstawiony w pierwszym rozdziale pracy.

Kluczowe znaczenie w identyfikacji problemu funkcjonowania organizacji ma ustalenie układu odniesienia; modelu wyjaśniającego funkcjonowanie organizacji w zmiennym otoczeniu. Metodologiczne przesłanki tworzenia takiego modelu dostarcza teoria systemów. Analiza funkcjonowania organizacji jako systemu została poprowadzona w oparciu o przesłanki metody teleologicznej, w której zachowanie systemu jest identyfikowane jako proces zmierzający do osiągnięcia określonego celu.

Metoda ułatwia systemową analizę funkcjonowania organizacji, procesów i warunków funkcjonowania oraz definiowanie kryteriów optymalizacji funkcjonowania.

Optimalizacja funkcjonowania systemów złożonych jest jednym z podstawowych obszarów badań cybernetyki. W drugim rozdziale książki, w oparciu o teoretyczne przesłanki cybernetyki, przedstawiono założenia strategii optymalizacji funkcjonowania organizacji.

Problem doskonalenia organizacji jest rozpatrywany najczęściej w aspekcie efektów ekonomicznych. W prezentowanym w książce ujęciu, głównym kryterium oceny doskonalenia organizacji jest wpływ jej funkcjonowania na jakość życia człowieka. Taką orientację zapewnia realizacja nowej strategii doskonalenia organizacji, która identyfikuje źródła sukcesu organizacji w jej otoczeniu. Wyróżnione w strategii kryteria optymalizacji, pozwalają na kompleksową ocenę przedsięwzięć doskonalących funkcjonowanie organizacji. Realizacja strategii optymalizacji funkcjonowania organizacji jest zorientowana na rozwój jej zdolności wykonawczych, kreowanych w procesach optymalizacji warunków funkcjonowania organizacji, w procesach optymalizacji doboru potencjału wykonawczego do zadań adresowanych do organizacji i optymalizacji harmonogramów realizacji zadań. Prezentowana strategia wyznacza nowy układ odniesienia, który zapewnia monitorowanie, pomiar i kompleksową ocenę wszystkich przedsięwzięć optymalizacyjnych. Strategia jest także oryginalnym sposobem wyboru metod i narzędzi kształtowania warunków doskonalenia organizacji przy wykorzystaniu technologii informacyjnych.

Narzędziami realizacji strategii cyklicznej optymalizacji funkcjonowania organizacji są technologie informacyjne. Przedstawiony w trzecim rozdziale książki przegląd zakresu funkcjonalności narzędzi informatycznych, pozwala pozytywnie zweryfikować hipotezę, że zaawansowane technologicznie i dostępne na rynku informatycznym narzędzia są wystarczające dla realizacji strategii optymalizacji funkcjonowania organizacji. Wyróżnione narzędzia asymilują najlepsze współczesne koncepcje, metody i praktyki doskonalenia funkcjonowania organizacji.

Warunki doboru i wykorzystania tych narzędzi w praktyce, zostały ustalone w propozycji informatyzacji organizacji.

Książka jest adresowana do wszystkich zainteresowanych problematyką doskonalenia współczesnych organizacji.

Organizacja jako system

Wstęp

Doskonalenie funkcjonowania organizacji jest przedmiotem wielu ujęć teoretycznych i doświadczeń praktyki zarządzania. Główny nurt zainteresowań stanowi problem doskonalenia organizacji gospodarczych, gdzie badania skupiają się na poszukiwaniu rozwiązań zwiększających szeroko rozumianą efektywność ekonomiczną funkcjonowania tych organizacji.

Kluczowe znaczenie w identyfikacji problemu funkcjonowania organizacji ma ustalenie modelu wyjaśniającego funkcjonowanie organizacji w zmiennych warunkach wewnętrznych i w zmiennym otoczeniu. Metodologiczne przesłanki tworzenia takiego modelu dostarcza zaproponowana przez L. von Bertalanffy'ego ogólna teoria systemów¹.

Podstawy badań systemowych rozwinął w latach 50. Ludwig von Bertalanffy, uznawany za twórcę ogólnej teorii systemów. L. von Bertalanffy zauważył, że prowadzone zgodnie z obowiązującym w nauce paradygmatem kartezjańskim badania organizmów żywych, polegające na rozkładaniu i szczegółowym badaniu pojedynczych składników organizmu nie dają zadowalających wyjaśnień zjawisk życia. Badania proce-

¹ L. von Bertalanffy, *Problem of General Systems Theory: A New Approach to the Unity Science*, „Human Biology”, vol. 23, no. 4, December 1950, s. 302–312.

sów sterowania i harmonizacji w organizmach wymagały nowego podejścia, nowego paradygmatu, widzenia całości jako wzajemnie sprzężonych składników, ich cech, procesów i zjawisk – jako **systemu** stanowiącego pewien fragment większej całości. Badania te były próbą nowej interpretacji twierdzenia Arystotelesa, że „całość to coś więcej niż suma jej części”. Podejście to zapoczątkowało rozwój nowego nurtu badań, określanego mianem ogólnej teorii systemów. L. von Bertalanffy wyróżnił trzy zasadnicze kierunki badań i rozwoju ogólnej teorii systemów:

- naukę o systemach,
- technikę systemów,
- filozofię systemów.

Przedmiotem nauki o systemach jest badanie całości i ich atrybutów, które jeszcze niedawno były uważane za metafizyczne, wykraczające poza granice nauki. W tym ujęciu pojęcie **system** stanowi nowy paradygmat naukowy (w sensie T. Kuhna²), który wyjaśnia różne aspekty, właściwości zjawisk i struktur objętych tym terminem. Zasadniczym celem nauki o systemach jest poszukiwanie metody i języka opisu systemu.

W obszarze techniki systemów rozwijane są badania zastosowań koncepcji systemowych w rozwiązywaniu problemów optymalizacji i sterowania w systemach złożonych i systemach wielkich. W tym nurcie zagadnień mieszczą się badania inżynierii systemów, poszukujące metod badania systemów społecznych, ekonomicznych, ekologicznych, technik badania, projektowania i organizacji systemów.

W nurcie filozofii systemów badania skupiają się na kształtowaniu nowego paradygmatu, uwzględniającego nowe, systemowe widzenie świata i będącego przeciwieństwem ujęć analitycznych, mechanistycznych i linioowo-przyczynowych klasycznej nauki. L. von Bertalanffy zaproponował tutaj trzy kierunki badań:

- ontologię systemów,
- epistemologię systemową oraz
- aksjologię systemów.

Ontologia systemów poszukuje definicji opisujących podstawowe (nie-trywialne) cechy systemów rzeczywistych, abstrakcyjnych, informacyjnych. Poszukuje definicji ułatwiających identyfikację semantyczną systemów.

² T. Kuhn, *Struktura rewolucji naukowych*, PWN, Warszawa 1968.