

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

ĐỀ TÀI KHOA HỌC
MÃ SỐ: 96 - 98 - 046

BÁO CÁO ĐỀ TÀI

PHÂN TÍCH HỆ THỐNG TRONG
QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC

Chủ nhiệm đề tài: GS . Mai Hữu Khuê

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC
3415
HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC

HÀ NỘI, 1 - 1999

30/8/99

GS. MAI HỮU KHUÊ (CHỦ BIÊN)
PTS. ĐINH VĂN TIẾN - PTS. LƯƠNG MINH VIỆT

PHÂN TÍCH HỆ THỐNG
TRONG
QUẢN LÝ & TỔ CHỨC

HÀ NỘI - 1998

LỜI NÓI ĐẦU

Phân tích là một kỹ năng quan trọng và cần thiết cho người lãnh đạo cũng như những chuyên viên ở các bộ phận chức năng bởi vì trước khi đề ra một quyết định quản lý đều phải phân tích và đánh giá tình huống một cách chính xác.

Đề tài này mạnh dạn giới thiệu những kiến thức cơ bản về phân tích hệ thống và cách ứng dụng chúng trong quản lý hành chính nhằm nâng cao kỹ năng phân tích cho cán bộ quản lý.

Môi trường hành chính bao gồm nhiều khía cạnh: chính trị, pháp luật, kinh tế, xã hội, nhân văn... và ở trong khung cảnh có nhiều mối quan hệ giữa các thứ bậc. Điều này đòi hỏi phải có các phương pháp phân tích khoa học mới hiểu thấu được vấn đề, sắp xếp lại và đề ra những giải pháp thích ứng để giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả hơn. Trong khoa học quản lý, khuynh hướng tư duy phân tích hệ thống ngày càng biểu hiện rõ hơn.

Hy vọng đề tài này sẽ cung cấp những hiểu biết khoa học cần thiết cho những người quan tâm đến vấn đề này.

Tuy các tác giả đã có nhiều cố gắng khi biên soạn, nhưng tránh không khỏi có những sai sót.

CHƯƠNG I
NGUYÊN LÝ HỆ THỐNG
TRONG QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC

I. VAI TRÒ CỦA NGUYÊN LÝ HỆ THỐNG TRONG QUẢN LÝ VÀ TỔ CHỨC.

I. Quan điểm hệ thống - yếu tố quan trọng của tri thức khoa học hiện đại

Hiện nay, nhiều người đã quá quen thuộc với từ ngữ hệ thống và sử dụng nó rộng rãi trong ngôn ngữ hàng ngày, từ hiện tượng của con người đến những hiện tượng sinh hoạt khác. Ví dụ: thân thể con người là một hệ thống tự điều chỉnh hoàn thiện do thiên nhiên tạo ra, bao gồm hệ thống thần kinh, hệ thống tuần hoàn, hệ thống tiêu hoá v.v.... Hàng ngày, chúng ta tiếp xúc với những hiện tượng như: hệ thống vận chuyển, hệ thống viễn thông, hệ thống điện nước, hệ thống thông tin, hệ thống kinh tế, hệ thống văn hoá xã hội v.v....

Trong mấy thập kỷ gần đây, sách báo khoa học cũng đã sử dụng ngày càng nhiều các khái niệm "hệ thống", "tính hệ thống", "quan điểm hệ thống", "phân tích hệ thống", "lý luận chung về hệ thống" v.v....

Điều này có giống như sự ra đời của thời trang hay không? Đúng là nó mang sắc thái của thời trang, nhưng lại khác với thời trang ở chỗ: đằng sau cái đó có che dấu một cái gì đó căn bản hơn, tức đằng sau nó có một sự nhận thức khoa học và thực tiễn rộng rãi hơn về tính hệ thống như một trong những tham số quan trọng của thế giới khách quan quanh ta và lý giải về mặt phương pháp luận đối với nó như là đối với một thước đo đặc biệt của thực tế.

Những quan điểm hệ thống đang trở thành một yếu tố quan trọng của tri thức khoa học hiện đại. Quan điểm hệ thống phù hợp với những yêu cầu của kỹ thuật hiện đại; các kết cấu kỹ thuật phức tạp đã bắt đầu được thiết kế và làm việc ngày càng nhiều theo những quy luật của các hệ thống chức năng hoàn chỉnh. Đó cũng là tiền đề cần thiết của việc kinh doanh và quản lý kinh tế, quản lý xã hội hoàn chỉnh. Những kiến thức về hệ thống và những nguyên tắc nhận thức khoa học tương ứng là một yếu tố căn bản của bức tranh thế giới hiện đại và phương pháp luận khoa học. Trong thời đại chúng ta, không một lĩnh vực khoa

học nào có thể tiến triển được nếu không có những quan niệm hệ thống ở cấp độ chung cũng như riêng. Không phải ngẫu nhiên mà vấn đề tính hệ thống thật sự đang lớn lên từ mọi góc ngách của đời sống hiện đại. Việc nghiên cứu vấn đề này thực sự quan trọng đối với sự phát triển tiến bộ của khoa học và thực tiễn xã hội.

Khoa học và thực tiễn hiện nay của việc quản lý xã hội và kinh tế đang nghiên cứu và vận dụng ngày càng rộng rãi và toàn diện những vấn đề lý luận và thực tiễn theo quan điểm hệ thống.

Hoạt động quản lý trước đây phần lớn trường hợp chỉ mang tính chất miêu tả; hiện nay việc phân tích quản lý có liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau: kỹ thuật, khoa học tự nhiên, kinh tế, hạch toán, tâm lý học, xã hội học, toán học. Vì thế, có thể nghiên cứu hoạt động quản lý dựa vào các phương pháp phân tích bằng các thuật ngữ vận dụng đối với bất kỳ hình thức quản lý nào không tùy thuộc vào trình độ, chức năng và lĩnh vực của việc ứng dụng. Đó là phương pháp đa môn học - một phương tiện có hiệu quả và tiết kiệm nhất để mở rộng nhanh chóng giới hạn nhận thức. Quan điểm đa môn học được phát triển song song với việc nghiên cứu hành vi của hệ thống. Các tổ chức, hành động phụ thuộc vào sự chi phối và điều tiết, cũng như con người tham gia vào tổ chức đó đều được coi là các hệ thống nằm trong một thể thống nhất là cơ quan và cơ quan này, đến lượt mình, là một trong những yếu tố của hệ thống kinh tế, kỹ thuật và xã hội của dân tộc.

Các tư tưởng của phân tích hệ thống là một trong những phương tiện thuận lợi để nghiên cứu sâu hơn về mặt lý luận những vấn đề quản lý.

2. Chủ nghĩa duy vật biện chứng và quan điểm hệ thống

Lịch sử phát triển các ngành khoa học là lịch sử phát triển nhận thức của con người.

Từ thời cổ xưa, khi các ngành khoa học chưa tách ra thì triết học đóng vai trò như ngành khoa học "mẹ". Do các ngành khoa học thời đó chưa với tới được các vấn đề của hệ thống các hành tinh, các kỹ địa chất, các loài sinh vật v.v... nên triết học cổ đại đã chiếm một vị trí thống trị trong nhận thức thế giới và đưa ra những quan niệm chật hẹp về thế giới. Tiêu điểm của nhận thức của loài người lúc đó thường chỉ là một sự vật hay hiện tượng điển hình nào đó. Những nhà nghiên cứu mong muốn hiểu nó bằng cách xuất phát từ chính nó và "bản chất" của chính nó, hoặc nếu họ đứng trên lập trường của chủ nghĩa duy tâm thì xuất

phát từ khái niệm, tư tưởng của nó, tức là suy ^{chờ} ^{đúng} ^{từ} quan niệm về nó. Chủ nghĩa vật tâm về nhân ^{thức} ^{quan} ^{niệm} ^{đến} ^{trên} ^{đồng} ^{đẳng} đối với thời kỳ ~~đến~~ ~~đồng~~ ~~đẳng~~ ~~định~~ ~~chất~~ ~~thức~~ ~~phát~~ ~~triển~~ của kiến thức loài người về những vật chất cao cấp. Dĩ ~~hiện~~ ~~những~~ ~~quan~~ ~~điểm~~ ~~đó~~ là sản phẩm hoàn toàn hợp quy luật của thời đại ấy.

Khi nhận thức bước sang giai đoạn phát triển mới, chủ nghĩa vật tâm đã trở thành một trở ngại căn bản ngăn cản việc hiểu biết thế giới trong phạm vi lớn hơn, thế giới của hệ thống, thế giới của các tác động tương hỗ chung nhất, thế giới cụ thể và đang phát triển trên lịch sử.

Qua các thế kỷ, những kiến thức cụ thể của loài người về thế giới đã tăng lên, những lý luận với ý định xây dựng, từ những tài liệu tích lũy được, một "bức tranh của thế giới" hoàn chỉnh và đầy đủ đã trở nên phức tạp hoá, song những quan niệm về các nguồn gốc ban đầu, cơ sở ban đầu chung nhất về những thực thể của thế giới thì mãi đến thế kỷ 19 vẫn rất trừu tượng, không hoàn hảo thậm chí đôi khi còn thần bí.

Sự hiểu biết về hệ thống dưới hình thức khoa học của nó lần đầu tiên xuất hiện trong thế kỷ 19. Nửa sau thế kỷ 19 và đầu thế kỷ 20, nhiều học thuyết trong khoa học tự nhiên và khoa học xã hội đã khẳng định những tư tưởng của chủ nghĩa duy vật và của tính hệ thống, những tư tưởng về sự phát triển chung nhất, về phép biện chứng và chủ nghĩa lịch sử toàn diện như: thuyết tiến hoá của Darwin, thuyết di truyền, thuyết tương đối của Einstein, thuyết lượng tử đối với vật lý, bảng tuần hoàn của Mendeliev đối với hóa học.

Việc phát hiện những tính quy luật của sự tự vận động và phát triển của các hệ thống vĩ mô thực chất đã trở thành một trong những vấn đề của thời đại. Đồng thời trong những năm 40 và 50 của thế kỷ 19, những tư tưởng của chủ nghĩa duy vật triệt để và phép biện chứng đã ra đời từ thực tiễn, đã nảy sinh từ chính quá trình phát triển xã hội, những thành tựu của sản xuất công nghiệp, sự tiến bộ của kiến thức khoa học. Chủ nghĩa Mác đã cung cấp cho khoa học một thế giới quan và một phương pháp luận duy vật biện chứng hoàn chỉnh.

Khoa học đã bước vào một giai đoạn mới. Dưới ảnh hưởng của các thành tựu của khoa học tự nhiên, khoa học xã hội và triết học, đang diễn ra sự thay đổi của tư duy khoa học: từ chỗ chủ yếu nghiên cứu "thành phần của sự vật", "cấu tạo" của chúng chuyển sang chủ yếu nghiên cứu các quá trình phát triển và hoạt động, bổ sung và kết hợp cách nhìn nhận hiện thực về mặt vật thể và cơ cấu bằng cách nhìn nhận về mặt

nguồn gốc, lịch sử, chức năng, hệ thống. Đồng thời nhận thức đi từ nghiên cứu cái đơn giản đến nghiên cứu cái phức tạp, từ nghiên cứu sự vật và hiện tượng cá biệt đến nghiên cứu các hệ thống, các tổng thể và tác động qua lại của chúng.

Chủ nghĩa duy vật biện chứng đã được phát triển và sử dụng để phân tích và diễn đạt những quy luật phát triển của xã hội trong các công trình của các nhà kinh điển của chủ nghĩa Mác-Lênin. Nó là sự khái quát hoá những tư tưởng triết học tiến bộ của những thời đại trước và là cơ sở của sự phát triển sau này của khoa học. Tính hệ thống là một trong những nét quan trọng của phương pháp biện chứng, còn quan điểm hệ thống đối với việc nghiên cứu các hiện tượng kinh tế là kết luận trực tiếp rút ra từ triết học Mác-xít.

Chính xuất phát từ chủ nghĩa duy vật biện chứng, người ta mới có thể hiểu đến tận gốc những phạm trù mà thông qua chúng quan điểm hệ thống và sự phân tích hệ thống đã tác động. Chẳng hạn, phép biện chứng của nội dung và hình thức, của cái riêng và cái chung, của bộ phận và toàn thể, cho phép phát hiện chiều sâu những quy luật chi phối mối quan hệ qua lại của các phạm trù phân tích hệ thống như các yếu tố và cơ cấu, sự thống nhất hữu cơ của chúng và mâu thuẫn của chúng. Quy luật phủ định của phủ định cho phép người ta hiểu rõ nội dung biện chứng trong sự phát triển của các yếu tố và của cơ cấu, tính chất phát triển tiệm tiến, qua từng giai đoạn của nó, sự lặp lại ở giai đoạn cao những nét chủ yếu của các yếu tố và của cơ cấu của giai đoạn thấp v.v...

Như vậy, lôgic của chính nhận thức khoa học đòi hỏi cần phải làm rõ các quy luật biện chứng và đòi hỏi cần phải có phương pháp luận biện chứng và duy vật.

Dĩ nhiên, nếu đem lý luận chung về hệ thống đối lập với phép duy vật biện chứng là thiếu cơ sở, thể hiện một sự không hiểu biết về phép biện chứng. Sự phân tích hệ thống đối với chủ nghĩa duy vật biện chứng giống như lý luận riêng đối với lý luận chung. Chức năng phương pháp luận của sự phân tích hệ thống thường giới hạn ở chỗ chỉ nghiên cứu những vấn đề riêng lẻ, ở những nhiệm vụ thực dụng, đặc biệt là ở việc tìm ra những phương pháp cho phép chỉ đạo các hệ thống phức tạp. Nhưng sự khác nhau đó giữa phân tích hệ thống và phương pháp biện chứng - phương pháp này làm rõ các quy luật chung của sự phát triển - không phải là một lý do để đối lập hai cái đó với nhau.

Cần tránh hai lập trường cực đoan: *một là*, coi việc nghiên cứu hệ thống như là việc tìm ra một phương pháp luận mới về nguyên tắc và

khác về căn bản với tất cả những gì đã được sáng tạo ra từ trước; *hai là*, phù nhận cái mới trong nghiên cứu hệ thống.

Phù nhận sự phát triển của việc nghiên cứu hệ thống là vô lý; tuy nhiên, cũng không thể bỏ qua sự việc không thể chối cãi được rằng những nguyên tắc chung của quan điểm hệ thống cũng như một số phương pháp đặc biệt là do các nhà sáng lập chủ nghĩa duy vật biện chứng đề ra.

Quan điểm mác-xít trong việc nghiên cứu xã hội chính là sự phân tích hệ thống mà nhiệm vụ là nghiên cứu các quá trình phối hợp và phụ thuộc của các yếu tố của hệ thống và các quá trình tái sản xuất và biến đổi của nó. Bộ "Tư bản" của C.Mác là một tấm gương sáng ngời về phân tích hệ thống. Như đã biết, C.Mác nghiên cứu hệ thống tư bản chủ nghĩa bắt đầu từ tế bào kinh tế của nó, tức là từ hàng hoá, từ các quy luật sản xuất và trao đổi hàng hoá. Quá trình mở rộng và phát triển tự tạo của các quan hệ hàng hoá - tiền tệ tất yếu dẫn đến chỗ bản thân sức lao động cũng trở thành một hàng hoá có thể mua đi bán lại theo giá trị của nó như bất cứ một thứ hàng hoá nào khác; giá trị này biểu hiện toàn bộ các phương tiện cần thiết để tái sản xuất sức lao động một cách thường xuyên trong khuôn khổ nền sản xuất tư bản chủ nghĩa đang mở rộng một cách liên tục. Nhưng sức lao động khác với tất cả các hàng hoá, khác ở giá trị sử dụng đặc biệt của nó, tức là ở chỗ nó có khả năng sản xuất ra một giá trị lớn hơn bản thân giá trị của nó. Chính vì lý do đó mà ngay cả trong việc trao đổi những hàng hoá ngang nhau (trả công đầy đủ cho giá trị sức lao động), sức lao động cũng tạo ra một giá trị thặng dư mà nhà tư bản chiếm đoạt. Nói cách khác, quan điểm hệ thống mà C.Mác đã áp dụng cho phép xem xét các phạm trù và các quá trình kinh tế như những phần tử của những hệ thống quản lý nền sản xuất xã hội, đồng thời làm phong phú thêm kinh tế chính trị học.

C.Mác đã nghiên cứu việc tái sản xuất tư bản cá thể cùng với việc tái sản xuất tư bản xã hội. Người nghiên cứu việc tái sản xuất tư bản xã hội trong mối liên hệ lôgic với việc tái sản xuất tư bản cá thể, và hơn nữa như một cái gì đó khác với việc tái sản xuất tư bản cá thể, như một chính thể có những đặc điểm làm cho nó khác với việc tái sản xuất các tư bản cá thể tuy nó hình thành từ những cái này.

C.Mác cũng đã áp dụng phương pháp đó trong việc phân tích tỷ suất lợi nhuận bình quân, hiệp tác giản đơn. Người đã nhấn mạnh: hiệp tác giản đơn, đó là một cái gì đó lớn hơn tổng số những người sản xuất riêng lẻ. Có thể hiểu điều này theo nghĩa: $1+1=2$ (nếu chưa là hệ thống) nhưng lại trở thành $1+1>2$ khi kết lại thành hệ thống.

C.Mác đã phân tích nền kinh tế tư bản chủ nghĩa như là một hệ thống động, phức tạp chứ không phải như tổng các bộ phận.

Ví dụ nói trên minh họa khá rõ ràng những cơ sở của phân tích hệ thống mà C.Mác sáng tạo ra đồng thời với phép duy vật biện chứng.

V.I.Lênin đã phát triển quan điểm hệ thống của C.Mác. Trong các công trình của mình, V.I.Lênin đã chỉ dẫn về sự cần thiết phải áp dụng quan điểm hệ thống vào những vấn đề liên quan đến quản lý kinh tế. V.I.Lênin đề nghị cải tiến hoạt động quản lý của bộ máy Trung ương bằng cách bắt đầu "tổ chức để làm mẫu "chỉnh thể" nhỏ, nhưng cố nhiên là một "chỉnh thể", nghĩa là không phải một doanh nghiệp, một ngành của nền kinh tế, một xí nghiệp, mà đúng là *tổng số tất cả mọi* quan hệ kinh tế, *tổng số mọi* sự trao đổi, dù là trong một địa phương nhỏ"⁽¹⁾. Hiểu những phương pháp quản lý từ khái niệm hệ thống và từ mối quan hệ qua lại giữa cái chung và cái riêng như vậy, V.I.Lênin chỉ ra rằng đối tượng của sự phân tích phải là "hoạt động của cơ chế kinh tế nói chung". Để hoàn thiện tổ chức quản lý sản xuất, cần đề ra một hệ thống các biện pháp kinh tế, tổ chức và kỹ thuật có liên quan qua lại với nhau.

Phương pháp nghiên cứu lê-nin-nít bắt buộc phải xem xét mọi đặc điểm của đối tượng quản lý và môi trường trong đó nó hoạt động. V.I.Lênin viết: "Muốn biết thực sự một sự vật, cần phải nhìn bao quát và nghiên cứu tất cả các mặt của nó, tất cả các mối liên hệ và "sự trung gian" của nó. Như vậy, đặc điểm của quan điểm lê-nin-nít đối với việc nghiên cứu quản lý sản xuất xã hội là tính đồng bộ của nó, quan điểm hệ thống của nó, việc làm rõ nội dung biện chứng của chức năng ấy. Từ đó nảy ra sự cần thiết phải hoàn thiện không phải chỉ những nhân tố riêng lẻ của hệ thống quản lý, mà cả toàn bộ hệ thống. Dĩ nhiên, trong thực tiễn, không phải lúc nào cũng có thể phát huy một tác dụng đều đặn đối với tất cả các nhân tố hợp thành hệ thống đã cho. Hiệu quả của các kết quả, phụ thuộc vào việc lựa chọn khâu chủ yếu, lựa chọn phương hướng chính của những hành động có ý nghĩa quyết định để giải quyết những nhiệm vụ quan trọng hơn. Tuy vậy, khi chọn khâu chủ yếu, đề ra phương hướng chính, quyết định trong một giai đoạn nhất định, cần phải chú trọng đến toàn bộ hệ thống với tất cả mọi mặt và những quan hệ chằng chịt của nó, để đón trước những hậu quả của các quyết định đã thông qua và ảnh hưởng của chúng đến hệ thống và các nhân tố hợp thành hệ thống đó.

(1). V.I.Lênin: Toàn tập, t.36, tr. 378.

Các nghị quyết của Đảng và Nhà nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam đều chứa đựng một quan điểm hệ thống như vậy về các vấn đề cải tiến tổ chức và quản lý. Đó là một chương trình rộng lớn dựa trên cơ sở một tổng thể biện pháp từ cải tiến công tác kế hoạch hoá, cơ cấu quản lý, những kích thích kinh tế, việc dân chủ hoá quản lý đến cải tiến lề lối làm việc, không phải trên cơ sở những điểm riêng lẻ.

3. Cách tiếp cận hệ thống đối với quản lý

Trong lĩnh vực khoa học quản lý, cần phải nói rằng đã có những cách tiếp cận khác nhau của những trường phái khác nhau đối với quản lý, và từ đó thấy được công lao đóng góp của trường phái lý thuyết hệ thống. Chẳng hạn, trong quản lý truyền thống, các nhà lý thuyết cổ điển như Taylor, Fayol, Max Weber v.v... tập trung vào công việc và chức năng quản lý để xác định cách thức quản lý tốt nhất trong mọi tổ chức. Tiếp đó, trường phái về lý thuyết hành vi như: Elton Mayo, Abraham Maslow, Douglas Mc.Gregor tập trung vào con người để xác định cách thức quản lý tốt nhất trong mọi tổ chức.

Những năm gần đây, trường phái lý thuyết hệ thống hướng vào việc xem xét tổ chức như là cái tổng thể và mối liên hệ qua lại của các bộ phận của nó. Nếu kết hợp với trường phái khoa học quản lý tập trung vào việc sử dụng toán học hỗ trợ giải quyết vấn đề và ra quyết định, và trường phái lý thuyết phụ thuộc hướng vào việc xác định cách tiếp cận quản lý tốt nhất đối với một tình huống cụ thể thì kết quả càng tốt hơn.

Cách tiếp cận hệ thống đối với quản lý, phân tích quản lý và các thành phần khác nhau của nó như các hệ thống sẽ cho phép người nghiên cứu về quản lý ứng dụng được những điểm chủ yếu của lý thuyết hệ thống vào việc thẩm định và tiến hành quản lý như chúng đã từng được ứng dụng một cách có lợi trong ngành kỹ thuật.

Norbert Weiner người đã đóng góp rất nhiều vào lý thuyết hệ thống đã cho ta một số nguyên tắc hệ thống có thể ứng dụng cho quản lý như cho bất cứ hệ thống cơ học hay sinh vật học nào. Ông cho thấy: mọi hệ thống đều có khuynh hướng mất năng lượng theo một tốc độ gia tăng, nhất là khi mà hệ thống trở nên phức tạp hơn. Sự mất năng lượng này là do ở các tác dụng cọ sát của sự liên lạc (còn gọi là sự chuyển năng) giữa các thành tố khác nhau của một hệ thống. Kết quả là, cái cơ cấu thiết định của một bộ máy hay tổ chức là một chỉ số cho sự vận hành người ta mong đợi ở nó. Trong một bộ máy thì sự vận hành này có thể tùy thuộc vào loại phụ tùng, loại đầu nhòn, sức bền của kim loại,