

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

Кафедра менеджмента

Л.Х.Никифорова

ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

ПОСОБИЕ

по проведению практических занятий

*для студентов II курса
специальности 080507
дневного обучения*

Москва 2008

Введение

Основная цель изучения курса “Исследование систем управления” - приобретение знаний, формирование и развитие умений и навыков исследовательской работы у будущих специалистов в области менеджмента.

Необходимость изучения курса определяется современными требованиями, предъявляемыми к специалисту в области менеджмента, которые включают в себя навыки и умения организации и проведения практической исследовательской работы на предприятии.

Настоящее пособие разработано в соответствии с программой дисциплины «Исследование систем управления» и включает в себя перечень, содержание и методические рекомендации по выполнению практических занятий.

Целью выполнения практических занятий является закрепление знаний, полученных в процессе изучения теоретического курса по дисциплине «Исследование систем управления», и выработка практических навыков использования методов и принципов исследования при решении управленческих проблем предприятий.

Практические занятия основаны на использовании как традиционных (семинары, решение задач), так и активных методов обучения (деловые игры, групповые дискуссии, работа с кейсами и т.д.). Применение метода обучения в группе способствует эффективной проработке конкретной ситуации, учит студентов командной работе, предполагает развитие навыков аргументации своей точки зрения и учета мнения других.

Задания на выполнение практических работ содержат: перечень тем теоретического курса и ключевых терминов, знание которых необходимо для выполнения практического занятия, описание задания, процедуру выполнения, рекомендации по выполнению задания, форму представления результатов, список рекомендованной к изучению литературы.

В соответствии с программой курса «Исследование систем управления» для студентов дневной формы обучения предусмотрено проведение практических занятий в объеме 20 академических часов. Ниже приведен перечень практических занятий.

Практическое занятие 1. Деловая игра «Организация и проведение исследования на предприятии» - 2 ак.ч.

Практическое занятие 2. Работа с кейсом «Упрямые клиенты» - 2 ак.ч.

Практическое занятие 3. Рынок консалтинговых услуг в России - 2 ак.ч.

Практическое занятие 4. Составление конспекта статьи управленческой тематики – 2 ак.ч.

Практическое занятие 5. Логический аппарат исследования – 2 ак.ч.

Практическое занятие 6. Моделирование управленческих ситуаций – 2 ак.ч.

Практическое занятие 7. Разработка анкеты и проведение анкетирования – 2 ак.ч.

Практическое занятие 8. Проведение экспертного опроса и анализ его результатов – 2 ак.ч.

Практическое занятие 9. Статистический анализ систем управления – 2 ак.ч.

Практическое занятие 10. Диагностика исследовательского типа личности – 2 ак.ч.

Практическое занятие 1.

Деловая игра**«Организация и проведение исследования на предприятии»**

Цель практического занятия: закрепление теоретических знаний в области планирования и организации прикладного исследования, приобретение навыков командной работы.

Темы для повторения:

- Планирование и организация прикладного исследования.
- Структура исследования.

Ключевые термины:

Исследование.

Прикладное исследование.

Программа и план исследования.

Технологии исследования.

Объект и предмет исследования.

Цель, задачи, гипотезы исследования.

Исходная ситуация.

Руководство компании поручило вам принять участие в работе команды, задачей которой является проведение прикладного исследования на предприятии. Команда имеет необходимые полномочия для разработки плана работ над данным проектом и его осуществления после утверждения плана высшим руководством.

Вам предлагается список из 20 видов деятельности, которые расположены в произвольном порядке (табл. 1).

Задание.

Вашей команде необходимо разработать план работы над исследовательским проектом (расположить виды деятельности в соответствии с той последовательностью, которой вы будете придерживаться в работе над проектом).

Задание выполняется поэтапно.

Этап 1. Изучите список видов деятельности (табл.1) и расположите их в той последовательности, которой, по вашему мнению, необходимо придерживаться в работе над проектом. Заполните колонку 2.

Примечание: в ходе этапа 1 не допускается групповое обсуждение.

Этап 2. В ходе группового обсуждения в команде придите к согласию относительно порядка предпринимаемых действий. Заполните колонку 3.

Примечание: значения в колонке 3 (ранжирование команды) должны быть одинаковыми в бланках всех членов команды.

Этап 3. Ознакомьтесь с результатом эталонного ранжирования (предоставляется преподавателем). Заполните колонку 4.

Этапы 4-5. Данные, полученные в результате индивидуального и командного выполнения работы, необходимо сравнить с оценкой экспертов и заполнить колонки 5 и 6 (определяется разность значений по модулю).

Определите по итоговым значениям колонок 5 и 6 наиболее компетентного члена команды и наиболее компетентную команду (если в практическом занятии принимали участие несколько команд).

Примечание: чем ниже итоговое значение, тем выше компетентность участника деловой игры или команды.

Этап 6. Сделайте вывод, сработал ли в вашей команде принцип синергии, согласно которому команда в целом работает лучше, чем каждый из ее участников по отдельности.

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.
2. Глущенко В.В., Глущенко И.И. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования. – г. Железнодорожный, Моск. обл.: ООО НПЦ «Крылья», 2000.

Таблица 1

Бланк фиксации результатов деловой игры

Виды деятельности	Этап 1 Индивидуальное ранжирование	Этап 2 Ранжирование команды	Этап 3 Экспертное ранжирование	Этап 4 Разница между этапом 1 и этапом 3	Этап 5 Разница между этапом 2 и этапом 3
1	2	3	4	5	6
1. Сформировать исследовательскую группу					
2. Измерять степень продвижения к целям исследования и/или отклонений от них					
3. Описать проблему исследования					
4. Сформулировать выводы исследования					
5. Сформулировать гипотезы исследования					
6. Поставить задачи исследования					
7. Распределить ответственность, подотчетность, полномочия внутри исследовательской группы					
8. Определить цель исследования (желаемые результаты)					
9. Подготовить (обучить) участников группы в соответствии с новыми обязанностями и полномочиями (при необходимости)					
10. Определить наличие проблемы (отклонения фактического состояния системы управления от желаемого)					

11.Определить объект и предмет исследования					
12.Принять при необходимости меры коррекции (пересмотреть план)					
13.Скоординировать текущую деятельность участников исследования					
14.Определить и распределить размер выделяемых средств (включая бюджет, техобеспечение и т.д.)					
15.Оформить письменный отчет по результатам исследования					
16.Разработать программу исследования					
17.Определить четкую последовательность проведения исследовательских работ					
18.Доложить о результатах исследования					
19.Определить основной план действий					
20.Определить промежуточные пункты подведения результатов, точки контроля					
Всего очков					

Практическое занятие 2.

Работа с кейсом «Упрямые клиенты»¹

Цель практического занятия: приобретение навыков анализа тенденций рынка консалтинговых услуг, развитие системного мышления при решении управленческих проблем.

Темы для повторения:

- Управленческое консультирование (консалтинг).

Ключевые термины:

Управленческое консультирование (консалтинг).

Внешнее и внутреннее консультирование.

Экспертное, процессное и обучающее консультирование.

Рынок консалтинговых услуг.

Исходная ситуация.*Краткое описание ситуации.*

Автор кейса Виталий Авсеев пытается понять, как можно ускорить развитие направления управленческого консалтинга, которое он возглавляет в своей компании. Дело в том, что объектом консалтинга выбраны малые и средние фирмы, многие из которых, по его мнению, остро нуждаются в советах со стороны. Но потенциальные клиенты этого почему-то не осознают и от услуг консультантов пока упорно отказываются.

Подробное описание ситуации.

Виталий Авсеев с осени прошлого года возглавляет направление управленческого консалтинга в компании "1С: ВДГБ-консалт", основной деятельностью которой до сих пор были продажа и инсталляция программных продуктов фирмы "1С". Есть у компании и собственные разработки на основе "1С". Консалтинговое направление представлено IT-консалтингом при продаже программ. Автора проблемы пригласили в

¹ В разработке кейса использованы материалы рубрики «Банк идей» из журнала «Секрет фирмы».

"ВДГБ-консалт" после того, как он, будучи независимым консультантом, помог этой компании с разработкой стратегии продвижения на рынок.

В принципе необходимость развивать направление управленческого консалтинга осознавалась в ВДГБ давно. Ведь он – естественная дополнительная услуга к IT-консалтингу. Задача была поставлена так: развивать это направление, координируя свою позицию с позицией "1С-консалтинг". Что, впрочем, не исключает самостоятельного развития данной услуги, без привязки к другим продуктам компании. До сих пор все направление состоит из одного Виталия Авсева – еще два сотрудника присоединятся, как только появится первый клиент.

Условия для запуска нового бизнес-направления Виталий Авсеев считает благоприятными. У сотрудников отдела франчайзинга компании "1С: ВДГБ-консалт" налажены постоянные контакты с клиентами, которые ранее приобретали продукты "1С" (всего их около 4 тыс.). По мнению автора проблемы, отдел франчайзинга вполне может выступать в роли коллективного агента предлагаемой им услуги. Уже подготовлены тренинги для отдела франчайзинга, отдела продаж и для так называемых отраслевых специалистов, где сотрудники будут обучаться презентации новой услуги и азам управленческого консультирования, чтобы уметь отвечать на вопросы потенциальных клиентов.

В перспективе планируется создать новый отдел по работе с клиентами, который займется поиском потенциальных заказчиков. Как площадку по их привлечению Виталий Авсеев уже использует так называемые "1С"-семинары, на которых он выступает в качестве специального партнера компании "1С", и пресс-конференции для страховых изданий, проводимые его компанией раз в месяц.

Набор услуг, предлагаемый подразделением, вполне стандартен и на новое слово в консалтинге не претендует: предварительное изучение фирмы-клиента, анализ ситуации, разработка альтернативной оргструктуры и оптимизация бизнес-процессов. Необходимая услуга может быть

предоставлена в двух формах: как участие специалиста в выработке управленческих решений (процессный консалтинг) или как ответ на сформулированную заказчиком проблему (экспертный консалтинг). Предлагает отдел и услуги маркетингового консалтинга, а также разработку стратегии для небольших фирм.

Финансовые условия "ВДГБ-консалта" таковы. Час работы консультанта стоит \$60, то есть его рабочий день обойдется примерно в \$500. Если общее количество часов превышает 20, компания делает скидку \$200-300. Виталий Авсеев не считает это чрезмерной суммой и приводит в пример соответствующие предложения известных компаний – они больше в разы. Что касается маркетингового направления, то тут он согласен со схемой оплаты в зависимости от достигнутого результата. За разработку стратегии господин Авсеев намерен брать \$1,5 тыс.

Главной проблемой, мешающей заключению контрактов между небольшими компаниями и консультантами, автор считает отсутствие реальных точек соприкосновения и площадок общения потенциальных клиентов со специалистами по управлению. Практически нет и специализированных изданий по данной тематике и общепризнанных ассоциаций консультантов, а существующие профобъединения не ведут сколько-нибудь заметной работы. У немногочисленных известных на рынке консалтинга компаний предложения для малого и среднего бизнеса почти отсутствуют – они работают в основном с крупными фирмами.

Однако, несмотря на декларируемую очевидность проблем, потенциальных клиентов не удается сделать клиентами реальными. Два месяца, прошедшие с начала активной деятельности подразделения, потрачены вхолостую. По словам Виталия Авсеева, он провел уже 15 встреч с руководителями небольших компаний разных отраслей. С тремя из них он, по его утверждению, находится на стадии заключения договоров. Большинство остальных управленцев, с которыми общался автор проблемы, получили дополнительное бизнес-образование в различных экономических

вузах и осознают необходимость постановки регулярного менеджмента, разработки стратегии и маркетинговой политики. Сложность, однако, в том, что они не очень доверяют возможностям консалтинга. Виталий Авсеев относит их к категории сомневающихся и надеется, что они примут нужное решение.

Хотя наличие управленческих проблем признается, потенциальные клиенты отказываются от привлечения консультантов. Они считают, что справятся сами и ситуация пока не созрела до приглашения специалиста. Виталий Авсеев не понимает, почему, несмотря на полный бардак в распределении полномочий, о котором ему рассказывают знакомые с ситуацией ИТ-консультанты, руководители фирм не желают звать внешних консультантов.

Задание.

Ответьте на вопросы:

1. Каковы доводы «за» и «против» использования услуг внешних консультантов?
2. Какие направления управленческого консультирования наиболее востребованы, по вашему мнению, руководством малого и среднего бизнеса?
3. Какие меры помогут, на ваш взгляд, решить проблему автора кейса с привлечением клиентов на консалтинговые услуги?

Список рекомендуемой литературы.

1. Жердяев Н. Упрямые клиенты//Секрет фирмы. - №5 (21), 2003.
2. Ипатова Ю. Консалтинг на продажу//Секрет фирмы. - №7 (23), 2003.
3. Управленческое консультирование: В 2-х т. Под ред. М.Кубра - М.: СП «Интерэксперт», 1992.
4. Посадский А.П., Хайниш С.В. Консультационные услуги в России. - М.: Финстатинформ, 1995.

Практическое занятие 3.

Рынок консалтинговых услуг в России

Цель практического занятия: приобретение навыков анализа экономических тенденций развития отраслей (в частности, российского рынка управленческого консультирования).

Темы для повторения:

- Управленческое консультирование (консалтинг).

Ключевые термины:

Управленческое консультирование (консалтинг).

Виды консалтинговых услуг.

Спрос и предложение на рынке консалтинговых услуг.

Исходная информация.

Исследование отечественного рынка консалтинговых услуг проводится силами разных компаний. Наиболее популярны результаты ежегодного исследования от компании «Эксперт РА». Основной вывод, сделанный исследователями по итогам 2006 г. – экспансия аудиторско-консалтинговых групп в регионы достигла своего апогея. Национальные сети, действующие под международными брендами, полностью определяют тенденции рынка.

Объем рынка 150 аудиторско–консалтинговых групп увеличился за 2006 год на 38,5% и достиг 27 млрд рублей. Уже не в первый раз бурные темпы роста обеспечила десятка лидеров рейтинга (на ее долю приходится 50% от общего объема рынка).

Однако на этот раз размах превзошел все ожидания. Причем рост в основном носил экстенсивный характер: он осуществлялся за счет агрессивного вторжения в регионы, поглощения других, более мелких структур, расширения штата специалистов. Как следствие, за последние два года доходы компаний первой десятки топ-150 увеличились более чем в два раза, с 6 до 13,3 млрд рублей (в среднем за год на 50%).

В таблице 2 представлена информация о динамике и структуре рынке консалтинговых услуг в России².

Задания.

1. Постройте график динамики объема совокупной выручки за 2003-2006 гг. Определите темп прироста объема совокупной выручки в 2006 г. по сравнению с 2005 г. Сделайте вывод.
2. Определите структуру рынка консалтинговых услуг в 2006 г.
3. Определите темпы прироста объема выручки по видам консультирования по двум периодам времени: 2006-2005, 2005-2004.
4. Ответьте на вопросы:
 - 4.1. Какие виды консультирования наиболее динамичные по итогам 2006 года? Объясните.
 - 4.2. По каким видам консультирования наблюдается снижение доли в структуре рынка консалтинговых услуг? Объясните.
 - 4.3. Спрогнозируйте перспективы развития отрасли управленческого консультирования в России.

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.
2. Управленческое консультирование: В 2-х т. Под ред. М.Кубра - М.: СП “Интерэксперт”, 1992.
3. Посадский А.П., Хайниш С.В. Консультационные услуги в России. - М.: Финстатинформ, 1995.
4. Результаты исследований компании «Эксперт РА» (www.raexpert.ru).

² Обновленная информация по рынку консалтинговых услуг предоставляется преподавателем дисциплины.

Таблица 2

Рынок консалтинговых услуг в России (2003 – 2006 гг.)

Виды консультирования	2003 г.		2004 г.		2005 г.		2006 г.	
	Объем выручки, млн..руб.	Доля, %	Объем выручки, млн..руб.	Доля, %	Объем выручки, млн..руб.	Доля, %	Объем выручки, млн..руб.	Доля, %
1. Услуги в области стратегического планирования и организационного развития	1680	10,5	2160	9	2738	7,4	3557	?
2. Услуги в области финансового управления	1712	10,7	2160	9	2590	7,0	3013	?
3. Налоговое консультирование	2160	13,5	2400	10	3441	9,3	4545	?
4. Кадровое консультирование	352	2,2	480	2	925	2,5	1581	?
5. Консалтинг в области маркетинга и PR	336	2,1	480	2	1036	2,8	889	?
6. Информационный консалтинг (IT-консалтинг)	6560	41	11040	46	20017	54,1	27713	?
7. Юридический консалтинг в области хозяйственного права	1104	6,9	1440	6	1850	5,0	2421	?
8. Оценочная деятельность	1120	7	1680	7	2257	6,1	3359	?
9. Прочая деятельность	976	6,1	2160	9	2146	5,8	988	?
10. Производственный консалтинг	-	-	-	-	-	-	1334	?
Итого:	?	100	?	100	?	100	?	?

Практическое занятие 4.

Составление конспекта статьи управленческой тематики

Цель практического занятия: приобретение навыков работы со статьями.

Темы для повторения:

- Методология и технология учебной исследовательской работы.

Ключевые термины:

Структура исследовательской работы.

Виды научных работ.

Этапы исследовательской работы.

Научная информация.

Научное знание.

Исходная информация.

На практическое занятие студенты приносят статью управленческой тематики (на выбор). Рекомендуется использовать статьи из таких журналов, как «Секрет фирмы», «Компания», «Бизнес», «Деньги», «Управление компанией», «Генеральный директор» и т.д.

Конспект – универсальная форма анализа содержания статей. Он объединяет все другие формы: план, тезисы, резюме. К составным элементам конспекта относят:

- план источника информации;
- изложение основных мыслей источника;
- оценочные характеристики основных положений источника тем, кто конспектирует.

В тексте конспекта уместны цитаты, схемы, таблицы, доказательства. Желательно составление справочного словарика категорий и терминов, используемых в источнике.

Конспект не должен быть чрезмерным по объему, т.к. конспектирование – это не тиражирование источника, а краткое творческое его осмысление.

Логическим завершением конспекта являются структурно-логические схемы.

Задание.

1. Внимательно изучить содержание статьи.
2. Представить план статьи с краткими тезисами.
3. Высказать собственную оценку (отразить актуальность, новизну, практическую значимость статьи и т.д.).
4. Составить структурно-логическую схему статьи.
5. Дать библиографическое описание статьи.

Список рекомендуемой литературы.

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.
2. Бабаев Б.Д. Методика экономических исследований. - Иваново, 1986.
3. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – М.: «ДеКА», 2000.
4. Усачева И.В. Самостоятельная работа студентов с книгой. - М.: Изд-во Московского университета, 1990.

Практическое занятие 5.

Логический аппарат исследования

Цель практического занятия: решение логических задач для закрепления знаний основных форм мышления (понятия, суждения, умозаключения) и их применения при решении управленческих проблем.

Темы для повторения:

- Логический аппарат исследования.
- Дедуктивные и индуктивные умозаключения.
- Доказательство и опровержение.

Ключевые термины:

Логика.

Формы мышления: понятия, суждения, умозаключения.

Логические операции над понятиями: определение, деление, обобщение и ограничение понятий и т.д.

Анализ и синтез.

Дедукция, индукция, трандукция.

Доказательство, опровержение.

Исходная информация.

Всю совокупность методов исследования можно разделить на три группы: методы теоретического исследования, методы эмпирического исследования и эмпирико-теоретические методы исследования.

В основе методов теоретического исследования лежит использование интеллектуальных операций дедукции или индукции для диагностики и решения исследуемой проблемы или ситуации.

Знание законов и принципов логики, основных форм мышления позволяет грамотно провести анализ управленческой ситуации, в ходе диагностики определить ее причины и следствия, взаимосвязи между обнаруженными фактами, проверить гипотезы, сделать выводы, основываясь на правилах использования разных видов умозаключений.

Задания:

1. Запишите с помощью логических символов следующие суждения:

1.1. Он и швец, и жнец, и на дуде игрец.

1.2. Нужно трудиться, чтоб у нас отличиться.

2. Установите отношения между объемом и содержанием следующих понятий:

2.1. Компания – авиакомпания.

2.2. Менеджмент – финансовый менеджмент.

3. Дайте полную логическую характеристику понятиям:

3.1. Специалист по международным отношениям.

3.2. МГТУ ГА.

3.3. Деньги.

3.4. Обанкротившееся предприятие «Фортуна».

3.5. Алогизм.

3.6. Юпитер:

а) верховный бог древних римлян;

б) самая большая планета Солнечной системы.

4. Определите вид отношения между понятиями, изобразите его с помощью круговых схем (кругов Эйлера)

4.1. Ученый (А), американский ученый (В), «отец научного менеджмента» (С), Ф.Тейлор (D)

4.2. Менеджер (А), экономист (В), ученый (С), человек (D)

4.3. Добро (А), зло (В)

4.4. Экономист (А), женщина (В), экономист, работающий в банке (С).

4.5. Мать (А), женщина (В), дочь (С)

4.6. Мужчина (А), женщина (В), человек (С)

4.7. Государство (А), столица государства (В), европейская столица (С), Токио (D)

4.8. Авиакомпания (А), аэропорт (В), авиапредприятие (С).

5. *Укажите вид логической операции (обобщение или ограничение):*

5.1. Радость - чувство

5.2. Учебное заведение - ВУЗ

5.3. Менеджмент – кадровый менеджмент

5.4. Сотрудник компании - руководитель

5.5. Республика – государство

6. *Обобщите и ограничьте понятие:*

6.1. – Менеджер -

6.2. – Авиапредприятие –

7. *Укажите определяемое и определяющее понятия, в последнем укажите родовое понятие и видовое отличие*

Менеджмент - научная дисциплина, изучающая технико-экономические, организационные и социально-психологические аспекты управленческой деятельности.

8. *Определите, правильно ли произведена операция деления объема понятия:*

8.1. Европа: Западная Европа, Восточная Европа.

8.2. Стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.

8.3. Персонал: со средним образованием, с высшим образованием.

8.4. Дом: одноэтажный, многоэтажный.

9. *Дайте родовидовое определение следующим понятиям:*

9.1. Финансовый менеджмент – это...

9.2. Управление персоналом – это...

9.3. Статистика – это...

9.4. Бухгалтерский учет – это...

10. *Найдите субъект, предикат, кванторное слово и связку.*

10.1. Эти люди лишены инициативы.

10.2. Каждое предприятие нуждается в эффективном управлении.

11. *Найдите составляющие сложное суждение простые суждения и определите, какой связкой они связаны.*

«Вам никогда не удастся создать мудрецов, если будете убивать в детях шалунов» (Ж.Руссо).

12. Установите вид умозаключения:

12.1. В устройстве двигателя внутреннего сгорания Э.Ленуара используется закон превращения тепловой энергии в механическую. Этот же закон используется и в паровом двигателе. Значит, во всех двигателях используется закон превращения тепловой энергии в механическую.

12.2. Все предприниматели должны знать налоговое законодательство. Петров – предприниматель. Значит, он должен знать налоговое законодательство.

12.3. Я мыслю, следовательно, я существую.

12.4. По отзывам всех жителей нашего города, применивших асбестопористую изоляцию в своих домах, издержки оправдали себя. Поэтому этот вид изоляции – в общем выгодное вложение средств.

12.5. «Если наши предпосылки верны и если мы правильно применяем к ним законы мышления, то результат должен соответствовать действительности...» (Ф.Энгельс). Результат умозаключения соответствует действительности. Значит, наши предпосылки верны и мы не нарушили законов мышления.

12.6. Было проведено исследование 50 преуспевающих предприятий в США. (Критерием преуспевания являлись высокие финансовые показатели деятельности, высокий курс акций и т.д.). В результате было доказано, что на всех этих предприятиях сильная корпоративная культура. Значит, все преуспевающие предприятия имеют сильную корпоративную культуру.

12.7. Если у преступника был сообщник, то налицо преступная группа, а если преступление совершено группой, то это - преступление с отягчающими обстоятельствами. Значит, если у преступника был сообщник, то это - преступление с отягчающими обстоятельствами.

12.8. Все люди стремятся к счастью, он тоже человек.

12.9. Известно, что у Баха в пяти поколениях его предков насчитывается 18 музыкальных дарований. Много талантливых людей было в роду Ч. Дарвина. Значит, способности человека predeterminedены тем, насколько талантливы его предки.

12.10. Посеешь поступок - пожнешь привычку, посеешь привычку - пожнешь характер, посеешь характер - пожнешь судьбу.

12.11. В одном городе производились измерения радиационного фона. В первом, третьем и шестом микрорайонах уровень радиации соответствовал норме. Всего в городе 12 микрорайонов. Было сделано предположение, что уровень радиации соответствует норме на всей территории города.

13. *Установить вид условного умозаключения и его правильность:*

13.1. Нынешняя зима была многоснежной. Значит, следуя народной примете: «Зима без снега – лето без хлеба», надо ждать хорошего урожая.

13.2. Если бы мы не изучали философию, то не имели бы правильного понимания законов развития. И так как мы изучаем философию, значит, мы имеем правильное понимание законов развития.

13.3. Если туман не рассеется, вылет будет задержан. Вылет не задержали. Значит, туман рассеялся.

13.4. Судья не может участвовать в рассмотрении дела, если он является потерпевшим. Судья Д. – потерпевший. Следовательно, он не может участвовать в рассмотрении дела.

13.5. Кто чужому счастью завидует, тот своего не увидит (грузинская пословица). И так как мы чужому счастью не завидуем, значит, мы будем счастливы.

Список рекомендуемой литературы:

1. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – М.: «ДеКА», 2000.
2. Гетманова А. Учебник по логике. – М.: Владос, 1994.

Практическое занятие 6.

Моделирование управленческих ситуаций

Цель практического занятия: приобретение навыков использования метода моделирования в исследовании систем управления.

Темы для повторения:

- Моделирование как метод исследования систем управления.

Ключевые термины:

Моделирование.

Модель.

Виды моделей: знаковые, интуитивные, физические, аналоговые.

Имитационное моделирование.

Деловая игра как разновидность модели.

Исходная информация.

Региональная фирма «Уран-компьютер» известна на местном рынке в течение 10 лет благодаря высокоэффективной сборке и реализации компьютерной техники. Директор Петр Ивлиев считает, что залогом успеха фирмы являются своевременные поставки качественных комплектующих. В настоящее время у фирмы 3 поставщика.

1. ОАО «Мегахит» находится в Москве и отличается большими объемами реализуемых партий и хорошим ассортиментом товаров. Компания обеспечивает самые низкие цены, но совершенно не желает проявлять гибкость ни в каких вопросах. В то же время этот поставщик всегда заблаговременно предоставляет всю необходимую коммерческую информацию (о новых марках, об изменениях на рынке компьютеров и т.д.).

2. ООО «Профит», также расположенный в Москве, не такой крупный и потому занимается также поставками мелких партий, скомплектованных под конкретного заказчика. Его изделия проходят предварительный контроль, и проблем с качеством продукции практически не бывает.

3. ИП «Иванежкин» работает на местном рынке и отличается скромными объемами продаж. Качество его товара оставляет желать лучшего, но сроки поставки он обеспечивает самые короткие. К тому же часто он готов взять на себя доставку необходимых комплектующих. К достоинствам данного поставщика можно отнести и его готовность оказать как консультативную, так и техническую поддержку своим покупателям.

Гарантийные сроки на аналогичные товары у всех трех поставщиков одинаковые.

Начальник отдела снабжения Дмитрий Ротанов предпочитает второго поставщика. Недавно у директора состоялся разговор с Дмитрием. Директор заявил, что поставщика надо выбирать «по критериям» и предложил построить модель, по результатам исследования которой определить, совпадает ли его выбор с выбором по модели.

Задание.

Постройте модель выбора поставщика, используя следующие критерии: сроки поставки, качество комплектующих, цены, гарантии, послепродажное обслуживание, информирование, доставка товара, объемы поставок, полнота ассортимента, стабильность.

Для этого выберите 5 наиболее важных, с вашей точки зрения, критериев. Присвойте им «вес» так, чтобы в сумме веса всех пяти критериев дали 1. Проставьте оценки для всех поставщиков по выбранным критериям. Максимальная средневзвешенная оценка укажет на лучшего поставщика.

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.

2. Глущенко В.В., Глущенко И.И. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования. – г. Железнодорожный, Моск. обл.: ООО НПЦ «Крылья», 2000.

3. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – М.: «ДеКА», 2000.

Практическое занятие 7.

Разработка анкеты и проведение анкетирования

Цель практического занятия: приобретение навыков использования метода анкетирования в исследовании систем управления.

Темы для повторения:

- Анкетирование как метод эмпирического исследования.

Ключевые термины:

Анкетирование.

Структура анкеты.

Виды вопросов:

- по форме,
- по содержанию,
- по целям,
- по конструкции ответов.

Виды анкетирования:

- сплошное и выборочное,
- заочное и очное,
- раздаточное, прессовое и почтовое.

Исходная информация.

Метод анкетирования в исследовании проблем управления – один из самых распространенных, так как:

- это наиболее оперативный метод сбора первичной социологической информации (за короткий промежуток времени можно опросить большое количество людей);
- результаты анкетирования более доступны для математической обработки.

Задание.

1. Объединиться в группы по 3-5 человек.

2. Выбрать проблему для исследования, учитывая, что объектом анкетирования являются однокурсники, знакомые и т.д. Предметом исследования могут стать явления и процессы, происходящие в сфере образования, досуга, карьеры, коммуникаций, быта и потребления товаров и услуг и т.д.

3. В соответствии с выбранной проблемой разработать анкету (см. ниже методические рекомендации).

4. Предложить анкету для заполнения респондентам (количество респондентов не менее 10).

5. Провести обработку данных и интерпретацию полученных результатов. Рекомендуется результаты анкет представлять в виде структуры исследуемого явления (процентном соотношении). Например, “в опросе принимали участие 30 человек, из них 40% считают, что..., 35% - ..., а 25% - ...” (такие результаты удобно представлять в виде диаграмм).

5. Оформить отчет о проделанной работе.

Структура отчета:

1. Цель анкетирования.
2. Объект и предмет исследования.
3. Гипотезы и задачи исследования.
4. Бланк анкеты.
5. Таблицы с результатами анкетирования.
6. Графическое представление результатов исследования (диаграммы).
7. Выводы исследования.
8. В Приложении к отчету заполненные бланки анкеты.

Методические рекомендации по разработке анкеты.

Анкета - система вопросов, направленных на выяснение существующей проблемы и позволяющей обеспечить сбор первичной информации.

Правила графического оформления анкеты:

- * Шрифт должен быть ясным, достаточно крупным.
- * Текст вопросов, пояснения к вопросам и возможные варианты ответов лучше печатать разными шрифтами.
- * Для ответа на открытые и полузакрытые вопросы должно быть достаточно чистых строк.
- * Нельзя допускать переноса половины ответов на вопрос на другую страницу.

Составление анкеты - задача сложная, поскольку важна не механическая последовательность вопросов, а их тесная взаимосвязь.

Анкета состоит из трех частей:

- Вводная часть.
- Основная часть.
- “Паспортичка”.

Вводная часть. Главная ее задача - побудить респондента дать ответы на поставленные вопросы. Вводная часть начинается с вступления (обращения к респонденту), где указываются:

- * Данные организации или лица, проводящего опрос.
- * Цель и задачи исследования.
- * Значимость роли респондента.
- * Гарантия анонимности анкеты (если анкета не анонимная).
- * Техника заполнения анкеты.
- * Выражение благодарности, высказываемое респонденту авансом, которое побуждает его заполнить анкету.

Вводная часть должна быть ясной, краткой.

Основная часть. Ее основная цель - сбор информации. В разработке основной части следует правильно располагать разные типы вопросов. Логика построения вопросов основной части: от простых вопросов к сложным, а затем от сложных снова к простым. Переход от простых к сложным вопросам носит название правила воронки.

Первыми идут контактные вопросы. Их цель - заинтересовать респондента, настроить его на контакт. Эти вопросы должны быть просты в формулировке, и ответы на них должны быть краткими.

После контактных вопросов идут основные вопросы. Ответы на них дают основную информацию по интересующей исследователя проблеме. Содержание этих вопросов будет соответствовать цели и задачам исследования.

На последнем месте в этой части анкеты ставятся заключительные вопросы. Главная их функция - снять психологическое напряжение у респондентов, дать почувствовать, что сделана большая и нужная работа.

“Паспортичка”. В данной части анкеты содержатся вопросы по профессии, образованию, возрасту, семейному положению, полу и др. социальным критериям.

В конце анкеты следует обязательно поблагодарить респондентов за участие в опросе.

В процессе разработки анкеты следует помнить о большом разнообразии вопросов и о сфере их применения. *Вопросы* - это все речевые высказывания социолога к респонденту, которые могут иметь не только вопросительную, но и утвердительную или отрицательную формулировку. Это могут быть собственно вопросы, высказывания, таблица, незаконченные предложения.

Один и тот же вопрос можно задать по-разному. Например, для выяснения пола респондента можно использовать такие варианты вопросов:

1. Пол - мужской, женский (ненужное зачеркните).
2. Ваш пол? (подчеркните)
 - а) мужской
 - б) женский
3. Ваш пол? (обведите соответствующий код)
мужской 1 женский 2
4. Ваш пол? (напишите) “ “.

В табл. 3 представлена классификация вопросов.

Таблица 3

Классификация вопросов

<i>по форме</i>	<i>по конструкции ответов</i>	<i>по целям</i>	<i>по содержанию</i>
<ul style="list-style-type: none"> • закрытые • открытые • полузакрытые • прямые • косвенные 	<ul style="list-style-type: none"> • дихотомические: “да - нет” • <u>альтернативные</u> • поливариантные: <u>вопросы-меню</u> • шкальные вопросы • вопросы-диалоги 	<ul style="list-style-type: none"> • содержательные • функциональные: <u>функционально- психологические</u> (контактные, буферные, вопросы диалоги) <u>вопросы-фильтры</u> <u>контрольные</u> <u>вопросы</u> (тесты, ловушки) 	<ul style="list-style-type: none"> • вопросы о фактах • вопросы о знаниях • вопросы о внутренних состояниях (мнениях, отношениях, мотивах и т.д.)

Рекомендуется в анкете использовать разные типы вопросов.

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. – М.: МГТУ ГА, 2008.
2. Гречихин В.Г. Лекции по методике и технике социологических исследований. - М.: Изд-во Московского университета, 1988.
3. Толстова Ю.Н. Измерение в социологии: Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 1998.

Практическое занятие 8.

Проведение и анализ результатов экспертного опроса

Цель практического занятия: приобретение навыков использования метода экспертного опроса в исследовании систем управления.

Темы для закрепления:

- Экспертный опрос в исследовании систем управления.

Ключевые термины:

Экспертный опрос.

Экспертные оценки.

Шкалы измерения: ранговые, номинальные, количественные (метрические).

Коэффициент ранговой корреляции.

Коэффициент конкордации.

Виды экспертных опросов: анкетирование, интервьюирование, дискуссии, мозговая атака, метод Дельфи и т.д.

Исходная информация.

За основу взяты результаты экспертного опроса «Оценка профессионально-важных качеств рекрутера», опубликованные в журнале «Управление персоналом» (табл. 4). В экспертном опросе приняли участие четыре группы экспертов: руководители кадровых агентств, рекрутеры, заказчики (работодатели), соискатели.

Задание.

1. Постройте матрицу корреляций.

	Руководители КА	Работодатели	Соискатели	Рекрутеры
Руководители КА				
Работодатели				
Соискатели				
Рекрутеры				

Рекомендуется рассчитывать коэффициенты ранговой корреляции Спирмена (ρ):

$$\rho = 1 - \frac{6 * \Sigma d^2}{n(n^2-1)}$$

d – разность рангов пары данных;

n – количество пар данных.

2. Используя заполненную матрицу корреляций, ответьте на вопросы:

2.1. Позиции каких групп экспертов наиболее близки? Обоснуйте полученный результат.

2.2. Позиции каких групп экспертов наиболее различны? Обоснуйте полученный результат.

2.3. Какая группа экспертов в своей оценке ПВК рекрутеров наиболее близка к средним значениям (по всем группам экспертов)?

3. Самостоятельно проранжируйте ПВК рекрутера. Определите коэффициенты корреляции своего выбора с выбором по разным группам экспертов. С какой группой экспертов ваши позиции наиболее близки?

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.

2. Мыльник В.В. Титаренко Б.П. Исследование систем управления. – М.: Академия, 2006.

3. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – М.: «ДеКА», 2000.

4. Толстова Ю.Н. Измерение в социологии: Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 1998.

Таблица 4

Оценка профессионально-важных качеств (ПВК) для рекрутера

Профессионально-важное качество (ПВК)	Рекрутеры		Руководители КА		Работодатели		Соискатели		Средний	
	ранг	балл	ранг	балл	ранг	балл	ранг	балл	ранг	балл
1. Высокий уровень интеллекта		6,7		7,8		5,5		6,0		6,5
2. Способность сопереживать кандидатам		2,9		3,5		3,6		4,0		3,5
3. Знания из области психологии		4,4		3,6		5,4		6,8		5,1
4. Уравновешенность и стрессоустойчивость		6,6		5,5		5,0		5,0		5,6
5. Умение соотнести способности кандидата с потребностями вакансии		8,5		9,5		8,3		8,9		8,8
6. Знание рынка труда и сути работы специалистов		7,1		6,7		7,3		7,2		7,0
7. Психологическая поддержка и коррекция профессиональных представлений кандидата		4,5		3,8		4,2		5,7		4,5
8. Способность удовлетворить потребности работодателя		7,0		6,7		7,3		5,5		6,9
9. Стремление к профессиональному совершенствованию		4,8		5,6		4,0		3,0		4,4
10. Знание трудового законодательства		2,5		1,8		4,1		3,1		2,9

Практическое занятие 9.

Статистический анализ систем управления

Цель практического занятия: развитие навыков статистического исследования систем управления.

Темы для повторения:

- Статистические методы исследования систем управления.

Ключевые термины:

Меры центральной тенденции (средние, мода, медиана и т.д.).

Меры разброса данных (размах, дисперсия, среднее квадратическое отклонение и т.д.).

Меры статистической связи (корреляция).

Исходная информация:

В таблице 5 представлены данные производственно-хозяйственной деятельности по 25 предприятиям.

Задания:

1. Выполнить группировку предприятий, приняв в качестве группировочного признака стоимость основных средств. Выделить мелкие, средние и крупные предприятия. Число групп и величину интервалов принять самостоятельно.

2. По каждой группе определить число предприятий, среднюю стоимость основных средств (май), среднюю величину прибыли (май).

3. По каждой группе рассчитать удельный вес (долю) каждой группы по числу предприятий, стоимости основных средств (май), величине прибыли (май).

Результаты по пп. 1-3 представить в виде таблицы.

4. Построить ряд распределения предприятий по стоимости основных средств. Для построенного ряда рассчитать среднюю и медиану. Сформулировать вывод об однородности совокупности и надежности средней.

5. Установить наличие и характер корреляционной связи между стоимостью основных средств предприятий и величиной прибыли (май).

6. По одному из предприятий проанализировать его динамику по прибыли, рассчитав темпы прироста.

Таблица 5

Данные производственно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Стоимость основных средств, млн.руб.		Прибыль, млн. руб.				
	январь	май	январь	февраль	март	апрель	май
1.	13	14,8	750	740	790	850	840
2.	19,4	20,8	1000	1000	1050	1030	1100
3.	20,1	21,6	950	900	1030	1080	1120
4.	13,5	14,7	710	650	690	820	780
5.	15,2	16,8	600	580	640	750	770
6.	13	14	500	510	530	690	680
7.	16	18,4	730	650	720	700	880
8.	12	12,6	560	510	580	620	650
9.	11,5	12,9	620	550	620	750	730
10.	12	13,3	660	600	560	640	680
11.	10,2	11,2	700	680	700	640	750
12.	9	9,7	500	510	460	520	500
13.	8,3	10,3	450	410	450	480	540
14.	13,2	12,3	410	300	260	390	380
15.	8,4	9,1	270	240	250	290	310
16.	9,6	10,5	300	350	420	400	450
17.	8	8,6	580	500	570	620	680
18.	9,1	9,3	530	410	430	580	550
19.	12,3	10,4	470	400	490	520	540
20.	8,7	9,2	550	540	510	620	690
21.	8	7,7	270	210	250	280	310
22.	5,8	6,1	340	300	350	380	440
23.	5,9	6,4	420	410	430	400	480
24.	6,2	6,9	306	300	310	340	390
25.	7,1	8	280	250	290	300	370

Список рекомендуемой литературы:

1. Общая теория статистики. - М.: Статистика, 1996.

Практическое занятие 10.

Диагностика исследовательского типа личности

Цель практического занятия: продиагностировать тип личности студентов, определить наличие исследовательского типа в структуре личности.

Темы для повторения:

- Исследовательский тип менеджера.

Ключевые термины:

Исследование.

Исследовательский тип менеджера.

Исходная информация:

Для определения типа личности воспользуйтесь адаптированной методикой Дж.Голланда «Определение типа личности».

Инструкция:

В таблице 6 попарно представлены различные профессии. В каждой паре постарайтесь найти ту, которой вы отдаете предпочтение. Например, из двух профессий: «автомеханик» или «авиаконструктор» - вы предпочитаете первую. Тогда в графе 1 (а) вы должны поставить «+».

Если выбор сделать сложно, представьте себе такую жизненную ситуацию, в которой вам необходимо принять сложное решение: чем заниматься, чтобы обеспечить свою жизнь и жизнь своих близких. При выборе также делаются допущения: равная оплата труда по двум представленным вариантам и наличие способностей к любому виду труда.

Таблица 6

А	№	Б
Автомеханик	1	Авиаконструктор
Егерь	2	Интервьюер
Кондитер	3	Делопроизводитель
Пасечник	4	Администратор

Радиооператор	5	Актер
Астроном	6	Гид-экскурсовод
Бактериолог	7	Корректор текстов
Зоолог	8	Брокер
Минеролог	9	Актер цирка
Гувернантка	10	Работник архива
Организатор воспитательной работы	11	Председатель профсоюзного комитета
Консультант по профориентации	12	Драматург
Финансовый контролер	13	Директор
Шифровальщик	14	Искусствовед
Директор магазина	15	Композитор
Продюсер телевидения	16	Режиссер
Животновод	17	Репетитор
Маляр	18	Составитель каталогов
Охотовед	19	Директор рынка
Электротехник	20	Карикатурист
Биолог	21	Семейный врач
Вирусолог	22	Контролер-кассир
Генетик	23	Менеджер
Гидробиолог	24	Писатель
Воспитатель детского сада	25	Чертежник
Инструктор по плаванию	26	Начальник отдела сбыта
Медицинская сестра	27	Манекенщица
Наборщик типографии	28	Оптовый торговец
Переписчик нот	29	Музыкальный аранжировщик
Начальник стройки	30	Музыкант-исполнитель
Машинист тепловоза	31	Инженер-исследователь
Портной	32	Консультант службы знакомств
Рулевой-моторист	33	Регистратор
Штукатур	34	Предприниматель
Садовник	35	Танцор

Редактор научного журнала	36	Учитель
Физик-теоретик	37	Копировальщик чертежей
Ихтиолог	38	Президент банка
Ученый-теоретик	39	Художник по интерьеру
Преподаватель иностранного языка	40	Контролер качества продукции
Политический деятель	41	Писатель
Социальный работник	42	Художник-мультипликатор

Задание:

Протестируйте свой собственный тип личности. При обработке результатов воспользуйтесь ключом к тесту (табл. 7).

Таблица 7

Ключ к тесту

РТ	ИТ	СТ	КТ	ПТ	АТ
1а	1б	2б	3б	4б	5б
2а	6а	6б	7б	8б	9б
3а	7а	10а	10б	11б	12б
4а	8а	11а	13а	13б	14б
5а	9а	12а	14а	15а	15б
17а	21а	17б	16а	16б	20б
18а	22а	21б	18б	19б	24б
19а	23а	25а	22б	23б	27б
20а	24а	26а	25б	26б	29б
31а	31б	27а	28а	28б	30б
32а	36а	32б	29а	30а	35б
33а	37а	36б	33б	34б	39б
34а	38а	40а	37б	38б	41б
35а	39а	42а	40б	41а	42б
Сумма:	Сумма:	Сумма:	Сумма:	Сумма:	Сумма:

Интерпретацию результатов проведите с помощью таблицы 8. Сделайте вывод, выражен ли у вас исследовательский тип личности.

Таблица 8

Типы личности (по Д.Голланду)

Типы карьер	Описание
1. Реалистичный тип (РТ)	Любят заниматься конкретными вещами и их использованием. Ориентированы на практический труд и результат.
2. Исследовательский тип (ИТ)	Люди, любящие наблюдать, учиться, исследовать, анализировать, решать. Обладают нестандартным мышлением.
3. Конвенциональный тип (КТ)	Любят работать с фактами, обладают способностью к расчетам, следуют инструкциям.
4. Артистический тип (АТ)	Любят работать в неформальных ситуациях, использовать интуицию, творчество, воображение.
5. Предпринимательский тип (ПТ)	Любят оказывать влияние, управлять людьми, любят риск, стремятся к лидерству. Находчивы, практичны, азартны.
6. Социальный тип (СТ)	Любят работать с людьми. Активны, общительны, эмоциональны, чувствительны.

Список рекомендуемой литературы:

1. Никифорова Л.Х. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: МГТУГА, 2008.
2. Коротков Э.М. Исследование систем управления. – М.: «ДеКА», 2000.

Глоссарий по дисциплине

Анализ (греч. analysis - разложение) - мысленное расчленение исследуемого объекта на составные части.

Гипотеза (греч. hypothesis - основа, предположение) - система умозаключений, посредством которой на основе ряда факта делается вывод о сущности объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным.

Дедуктивное умозаключение - умозаключение, в котором с необходимостью выводится заключение от знания большей степени общности к знанию меньшей степени общности, от общих положений к частным случаям.

Диалектика - наука о наиболее общих законах развития природы, общества, мышления.

Доказательство - логический прием, обосновывающий истинность какого-либо суждения с помощью других суждений, истинность которых уже доказана.

Закон - внутренняя, существенная и устойчивая связь явлений, обуславливающая их упорядоченное изменение.

Измерение - процедура определения численного значения некоторой величины посредством единицы измерения.

Индуктивное умозаключение - умозаключение, в котором с необходимостью выводится заключение от знания меньшей степени к знанию большей степени общности, от фактов к обобщениям.

Интуиция (лат. intueri - пристально смотреть) - процесс непосредственного получения знания посредством целостного схватывания проблемной ситуации без дискурсивного его выведения и доказательств.

Информация (лат. informatio - разъяснение, изложение) - некоторые сведения, совокупность каких-либо данных, знаний.

Исследование - вид деятельности человека, позволяющий раскрыть суть и содержание явлений, понять и оценить их, определить тенденции развития, найти возможность использования полученных знаний в практической деятельности человека.

Исследование научное - процесс выработки новых научных знаний.

Категории - наиболее общие и важные понятия, отражающие основные законы развития объективного мира и характерные свойства предметов и явлений реальной действительности.

Классификация (лат. classis - разряд и facere - делать) - особый случай применения логической операции деления объема понятия, представляющий собой некоторую совокупность делений.

Концепция - совокупность (система) теоретических положений, достаточно полно, целостно и всесторонне раскрывающие сущность, содержание и особенности исследуемого явления.

Метод (греч. methodos - буквально "путь к чему-либо") - способ достижения цели, определенным образом упорядоченная деятельность.

Моделирование (фр. modele - образец, прообраз) - воспроизведение характера некоторого объекта на другом объекте, специально созданном для его изучения, который называется моделью.

Наблюдение - систематическое целенаправленное восприятие объекта.

Обратная связь – воздействие с выхода объекта управления на его вход, как правило, корректирующее его состояния.

Объект (лат. objectum - предмет) - то, на что направлена познавательная и иная деятельность субъекта.

Опровержение - логический прием, при помощи которого устанавливается ложность или недоказанность выдвинутого положения.

Организация исследования - упорядочение исследовательских действий по временным, пространственным и содержательным критериям.

Парадигма - совокупность убеждений, ценностей и технических средств, принятых научным сообществом и обеспечивающих существование

научной традиции.

Понятие - форма мысли, отражающая предметы в их существенных и общих признаках.

Понятийный аппарат - система основных понятий в науке.

Практика - целесообразная и в основе своей материальная деятельность людей по освоению и преобразованию объективной действительности.

Предмет исследования - это наиболее существенные свойства и стороны объекта исследования, которые непосредственно подлежат изучению.

Синтез (греч. synthesis - соединение) - процесс объединения в единое целое частей, свойств, отношений.

Система (греч. systema - составленное из частей, соединенное) - совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях между собой и образующих определенную целостность, единство.

Система управления – объединение объекта и субъекта управления, функционирующее как единое целое.

Сравнение - установление сходства и различия предметов и явлений действительности.

Субъект (лат. subjectum - подлежащее) - активно действующий и познающий, обладающий сознанием и волей индивид или социальная группа.

Суждение - мысль, в которой при ее высказывании нечто утверждается или отрицается и которая объективно является либо истинной, либо ложной, и при этом непременно верно одно из двух.

Теоретическое исследование - исследование, связанное с совершенствованием и развитием понятийного аппарата науки и направлено на всестороннее познание объекта реальности в ее существенных связях и закономерностях.

Теория (греч. theoria - наблюдение, рассматривание, исследование) - система обобщенного достоверного знания о том или ином “фрагменте” действительности, которая описывает, объясняет и предсказывает

функционирование определенной совокупности составляющих его объектов.

Термин (лат. terminus - предел, граница) - однозначное слово, фиксирующее определенное понятие науки, техники, искусства.

Умозаключение - форма мышления, посредством которой из одного или нескольких суждений с необходимостью выводится суждение, заключающее в себе новое знание.

Управление - 1) процесс непосредственного воздействия субъекта управления на объект управления;

2) перевод управляемой системы из одного состояния в другое посредством целенаправленного воздействия управляющей системы.

Цель управления – значение, соотношения значений или изменения во времени выходных координат объекта управления, обеспечивающие достижение желаемых результатов функционирования объекта управления.

Эксперимент (лат. experimentum - проба, опыт) - исследование какого-либо явления путем активного воздействия на него при помощи создания новых условий, соответствующих целям исследования, или же через изменение течения процесса в нужном направлении.

Экспертиза – процедура оценки или решения проблемы на основе согласованных мнений группы экспертов.

Эмпирическое исследование - исследование, направленное непосредственно на объект и опирается на данные наблюдения и эксперимента.

Эффективность системы управления – мера, соотносящая результат управления с затратами на его достижение.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что значит “исследовать” в научном смысле этого слова?
2. Роль исследования в практике управления.
3. Чем различаются научные и практические исследования?
4. Что такое объект и предмет исследования? Приведите примеры для системы управления предприятием.
5. Охарактеризуйте российский рынок консалтинговых услуг.
6. В чем заключается проблема взаимоотношения “консультант - клиент”?
7. Что такое синергия?
8. Система управления: элементы, связи, целостность.
9. Чем отличается научная информация от научного знания?
10. Структура научной работы.
11. Как правильно составить конспект источника научной информации?
12. Что изучает наука логика?
13. Принципы логического исследования.
14. В чем отличие индуктивного умозаключения от дедуктивного?
15. Общая структура доказательства.
16. Какова роль научной полемики в исследовании систем управления?
17. Классификация методов исследования.
18. В чем отличие метода наблюдения от метода эксперимента?
19. Структура социологической анкеты.
20. Перечислите достоинства и недостатки открытых и закрытых вопросов.
21. Методика отбора экспертов для проведения экспертной оценки.
22. Каковы факторы, определяющие эффективность исследования системы управления?
23. Перечислите основные качества менеджера исследовательского типа.

Оглавление

Введение.....	3
Практическое занятие 1. Деловая игра «Организация и проведение исследования на предприятии»	5
Практическое занятие 2. Работа с кейсом «Упрямые клиенты».....	9
Практическое занятие 3. Рынок консалтинговых услуг в России	13
Практическое занятие 4. Составление конспекта статьи управленческой тематики	16
Практическое занятие 5. Логический аппарат исследования.....	18
Практическое занятие 6. Моделирование управленческих ситуаций	23
Практическое занятие 7. Разработка анкеты и проведение анкетирования....	25
Практическое занятие 8. Проведение и анализ результатов экспертного опроса	30
Практическое занятие 9. Статистический анализ систем управления	33
Практическое занятие 10. Диагностика исследовательского типа личности .	35
Глоссарий по дисциплине	39
Вопросы для самоконтроля:.....	43